Veterans Affairs Canada

1984–85 Estimates

Part III

Expenditure Plan

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. Part III provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Further guidance on locating the information contained in each Part can be found in the "Guide to the Estimates of the Government of Canada".

Part III volumes are being phased in over a four year period. Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with the Main Estimates.

© Minister of Supply and Services Canada 1984

Available in Canada through

Authorized Bookstore Agents
and other bookstores

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada, K1A 0S9

Catalogue No. BT 31-2/1985-III-49 Canada: $12.00
ISBN 0-660-52517-8 Other countries: $14.40

Price subject to change without notice

1984-85 Estimates

Part III

Veterans Affairs Canada

Preface

This Expenditure Plan is designed to be used as a reference document and as such contains several levels of detail to respond to the various needs of its audience.

There are five chapters in this document. The first provides an introduction to the portfolio. The other four present the Expenditure Plans for each of the portfolio's programs.

Each chapter begins with extracts from Part II of the Estimates for the particular program being described. This is to provide continuity with the other Estimates documents.

The Program Expenditure Plans for the Veterans Affairs Program and the Pension Program are divided into three sections. These sections provide increasing levels of details for each program. Section I presents an overview of the program and a summary of its current plans and performance. For those interested in more detail, Section II identifies, for each activity, the expected results and other key performance information that forms the basis for the resources requested. Section III provides further information on costs and resources as well as special analyses that the reader may require to understand the program more fully.

The Program Expenditure Plans for the War Veterans Allowance Board Program and the Bureau of Pensions Advocates Program comprise two sections. Section I provides a detailed overview of the program including a description as well as information on its background, objectives and planning perspective. Section II provides further information on costs and expenditures by object that the reader may require to understand the program more fully.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may require. A general table of contents lists the chapters, and detailed tables of contents are provided for each program. For access to financially oriented information, the Portfolio Spending Plan in Part I provides page references to the schedule of Financial Requirements in each Program Expenditure Plan. When appropriate, each of these schedules in turn provides cross-references to the more detailed information about each of the activities of a program.

Table of Contents

Portfolio Summary	1 - 1
Veterans Affairs Program	2 - 1
War Veterans Allowance Board Program	3 - 1
Pensions Program	4 - 1
Bureau of Pensions Advocates Program	5 - 1

Portfolio Summary

Roles and Responsibilities

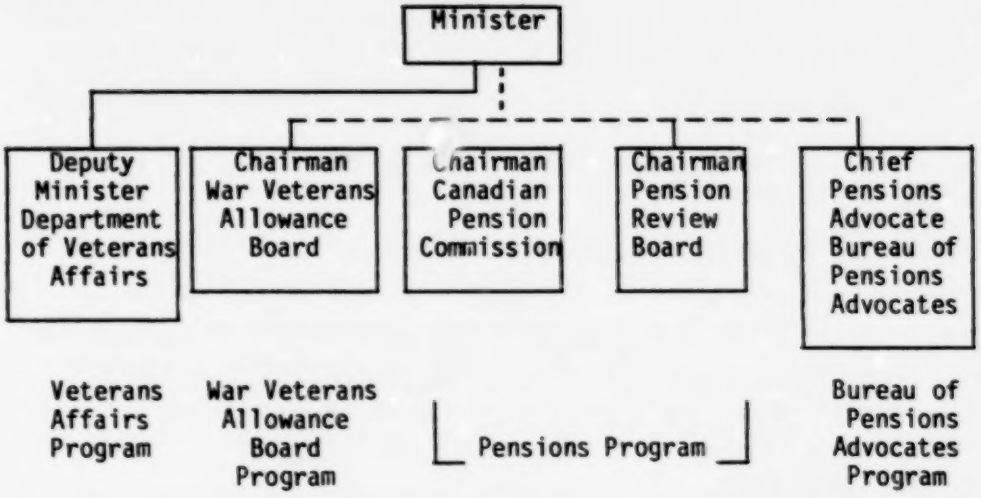
In recognizing the unique contribution made by veterans and certain civilians to Canada's war and peacekeeping efforts over the past decades, Canada has established various assistance programs designed specifically for these persons. The following items constitute the core of the assistance benefits available to veterans and certain civilians, their survivors and dependants:

- pensions and benefits to compensate for death and disability regardless of income of recipients (some few cases are, however, discretionary and a means test is required);
- health care related to pensioned disability; uninsured services (drugs, glasses, etc., institutional care in departmental and contract facilities) for eligible veterans;
- income support, in the form of allowances, as compensation for veterans suffering financially due to the intangible effects of war;
- legal aid service available at all levels of the pension process;
- an appeal and review forum for applicants and recipients of allowances under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowance Act; and
- assistance and services to veterans who settled under the Veterans' Land Act so that they may acquire title to the property on which they are established.

Portfolio Organization and Programs

The Veterans Affairs Portfolio is headed by a Minister responsible to Parliament for the Department of Veterans Affairs. The Minister also reports to Parliament for two Boards, a Commission and a Bureau. Figure 1 represents the organization of Veterans Affairs.

Figure 1: Veterans Affairs Organization



The Department of Veterans Affairs, which manages the Veterans Affairs Program, provides income support, in the form of allowances, and health services to veterans, their dependants and survivors through a head office organization in Charlottetown as well as regional and district offices located throughout Canada.

The War Veterans Allowance Board, also located in Charlottetown, provides an appeal and review forum for applicants and recipients of allowances under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act.

The Canadian Pension Commission administers the Pension Act, Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act, and various other acts, orders and regulations which provide for the award of pensions as compensation for disability or death related to military or other qualified service. These services are provided through a head office organization in Ottawa and district offices in each province. Head Office relocation to Charlottetown is planned for 1984-85.

The Pension Review Board, located in Charlottetown, is responsible for determining all matters of interpretation of the Pension Act and for reviewing and rendering decisions in cases of appeal by veterans and their dependants who are dissatisfied with final decisions of the Canadian Pension Commission.

The Bureau of Pensions Advocates provides a legal service to applicants seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes and orders. This assistance is available at all levels of the pension process. Services are provided through a head office organization in Charlottetown and district offices in each province.

Portfolio Spending Plan

Figure 2 presents the spending plan for the portfolio. All proposed expenditures are budgetary.

Figure 2: Portfolio Spending Plan ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Change	For Details See Page
Veterans Affairs Program	**780,624**	748,659	31,965	2-7
War Veterans Allowance Board Program	**1,666**	1,523	143	3-5
Pensions Program	**734,667**	685,892	48,775	4-8
Bureau of Pensions Advocates Program	**4,584**	4,685	(101)	5-6
	1,521,541	1,440,759	80,782	

Portfolio Priorities

The Portfolio components, although very distinctive in functions carried out, place the highest priority on the adequacy and responsiveness of service to clients. To this end the Portfolio components have undertaken or will continue to undertake the following:

Department of Veterans Affairs: With the continuing concern for the care of the elderly veteran and the inevitable increase of aged veterans, the emphasis on the Aging Veterans Program will continue.

An extensive review is underway to streamline the War Veterans Allowance/Civilian War Allowance (WVA/CWA) administrative process and the legislation which are presently complex and labour intensive. The end result will be a rationalization of the resources devoted to administering income support. As well, harmonization of WVA/CWA administrative practice with Old Age Security/Guaranteed Income Supplement practice will be actively pursued.

Action has been taken to ensure proper implementation of the recently developed Communications Policy and Guidelines. The Government's recently enunciated policy on communication places a new emphasis on Veterans Affairs' communications with actual and potential clients, their representatives and advocates, Members of Parliament and the general public regarding benefit programs and client cases in process.

War Veterans Allowance Board: To ensure that eligible veterans and their dependents benefit fully from provisions of the legislation, the Board will continue to participate in studies and research. Necessary changes will be accomplished through interpretation and recommendations for regulatory amendments.

Canadian Pension Commission: The Commission will continue:

- to study and implement ways and means to improve services provided to an increasingly aging and in some cases severely disabled clientele;
- to enhance the client oriented system to ensure improved monitoring of productivity and services; and
- to strive to offset adverse effects on operations and turnaround time for client service, as a result of relocation to Charlottetown.

Veterans Affairs Program Expenditure Plan

1984-85

Table of Contents

Extracts from Part II of the Estimates 2-4

Section I
Program Overview

A. Highlights 2-6
B. Financial Summary by Activity 2-7
C. Background
   1. Introduction 2-8
   2. Legal Mandate 2-8
   3. Program Objective 2-8
   4. Program Organization for Delivery 2-9
   5. Allowance Process 2-12
D. Planning Perspective
   1. Environment 2-12
   2. Initiatives 2-14
   3. Program Effectiveness 2-14

Section II
Analysis by Activity

A. Social and Income Support 2-15
B. Health Services 2-20
C. Management of Property Contracts 2-25
D. Departmental Administration 2-28

Section III
Supplementary Information

A. Analysis by Object
   1. Expenditures by Object 2-30
   2. Personnel Expenditures 2-31
   3. Capital Expenditures 2-33
   4. Grants and Contributions 2-34
B. Cost Analysis 2-36
C. Acts and Regulations Relating to the Veterans Affairs Program 2-36

Extracts from Part II of the Estimates

Appropriation Authority

Authority is requested in these Estimates to spend $764,425,000 in support of the 1984-85 Veterans Affairs Program. Existing statutory authority authorizes the expenditure of an additional $16,198,500, resulting in total program expenditures of $780,623,500.

Financial Requirements by Authority

	ESTIMATES		
	1984-85	1983-84	Change
	$	$	$
Budgetary			
Vote 1 - Veterans Affairs - Operating expenditures; upkeep of property, including engineering and other investigatory planning expenses that do not add tangible value to real property, taxes, insurance and maintenance of public utilities; to authorize, subject to the approval of the Governor in Council, necessary remedial work on properties constructed under individual firm price contracts and sold under the Veterans' Land Act, to correct defects for which neither the veteran nor the contractor can be held financially responsible, and such other work on other properties as may be required to protect the interest of the Director therein.	**262,571,000**	249,970,001	12,600,999
(As previously provided in Appropriation Act No. 2 1983-84)			

Budgetary	ESTIMATES 1984-85 $	1983-84 $	Change $
Vote 5 - Veterans Affairs - The grants listed in the Estimates and contributions provided that the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board. . (As previously provided in Appropriation Act No. 2 1983-84)	**501,854,000**	485,537,000	16,317,000
Statutory - Minister of Veterans Affairs - Salary and Motor Car Allowance	**40,500**	39,100	1,400
Statutory - Provision for Reserve for Conditional Benefits, Veterans Land Act . . .	**2,600,000**		2,600,000
Statutory - Re-Establishment Credits and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	**202,000**	202,000	
Statutory - Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment (Returned Soldiers Insurance Act - R.S. c. 54) . . .	**63,000**	63,000	
Statutory - Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment (Veterans Insurance Act - R.S. c. V-3)	**803,000**	746,000	57,000
Statutory - Contributions to Employee Benefit Plans	**12,490,000**	13,047,000	(557,000)
Total Program	**780,623,500**	749,604,101	31,019,399

Section I
Program Overview

A. Highlights

During 1984-85 the Veterans Affairs Program expects to achieve the following:

- $454,214,000 will be paid directly to 85,996 clients as income support under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act (see page 2-16);
- $241,868,000 will be paid to or on behalf of clients for medical treatment and related administration (see page 2-20);
- the Aging Veterans Program will cost approximately $5,346,000 and will provide service to 3,000 clients (see pages 2-14 and 2-21). Emphasis on this Program will continue;
- proposal of legislative changes resulting from the War Veterans Allowance/Civilian War Allowance review (see page 2-14); and
- 2,300 veterans are expected to repay accounts under the Veterans Land Act representing approximately $26,400,000 in principal recovered and $12,300,000 in interest collected, thus continuing the steady decline of accounts to approximately 27,600 at March 31, 1985 (see page 2-25).

B. Financial Summary by Activity

Funding requirements for the Veterans Affairs Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented by activity in Figure 1.

Figure 1: Financial Summary by Activity ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Change	For Details See Page
Social and Income Support	**497,151**	477,119	20,032	2-15
Health Services	**241,868**	222,170	19,698	2-20
Management of Property Contracts	**9,386**	6,987	2,399	2-25
Departmental Administration	**32,219**	42,383	(10,164)	2-28
	780,624	748,659	31,965	
Authorized person-years	**3,633**	3,816	(183)	

The increase of $31,965,000 in the 1984-85 requirements over the 1983-84 forecast is due mainly to the following major items:

	($000)
• increase in War Veterans/Civilian War Allowances due to increases in the consumer price index;	29,497
• increases due to inflation in salaries, employee benefits and other operating costs;	8,245
• increases in other operating costs due to increases in the volume of hospital days purchased;	2,120
• increase in contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals;	4,310
• decrease in cost for chronic care at Deer Lodge Hospital;	(2,297)
• specific Benefit Delivery System costs required in 1983-84 but not in 1984-85. A reduction of 44 P-Y was also involved.	(1,450)

- decrease in requirement for Relocation resources. A reduction of 75 P-Y was involved. (4,311)
- increase in the reserve for conditional benefits to veterans under the Veterans Land Act. 2,600
- specific administrative and information service costs required in 1983-84 but not in 1984-85 (1,925)
- resources required for the Client Oriented Systems Task Force in 1983-84 but not in 1984-85. 26 P-Y reduction was involved. (2,013)
- decrease of 31 person years due to Treasury Board Government wide imposed reduction (889)

C. Background

1. Introduction

The Government's social affairs policy sector considers health, social and income support expenditures. The Veterans Affairs Program is part of this policy sector. The range of services provided by the Veterans Affairs Program to veterans, dependants and survivors includes the payment of allowances and benefits, counselling and the authorization of payments for provision of medical, surgical and dental treatment, prosthetic appliances and domiciliary care, as well as the acquisition of title to property on which the veteran has been established.

2. Legal Mandate

The Department of Veterans Affairs Act, 14 other Acts of Parliament and eight sets of Regulations (as listed in Section III) constitute the mandate of the Program.

The War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act specify eligibility for allowances for veterans, their dependants and other persons who meet the specified requirements. The Veterans Treatment Regulations provide for medical, surgical and dental treatment, prosthetic appliances and domiciliary care.

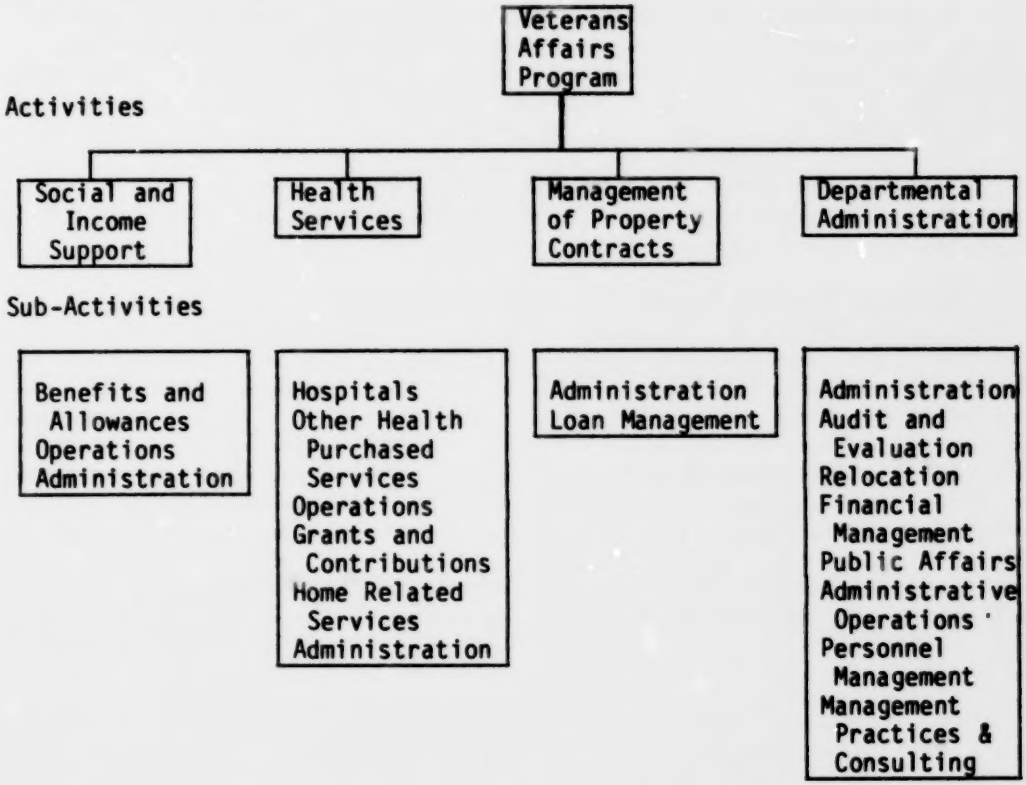
3. Program Objective

The objective of the Veterans Affairs Program is to provide support for the economic, social, mental and physical well-being of veterans and their dependants and other eligible persons.

4. Program Organization for Delivery

Activity Structure: As shown in Figure 2, the Veterans Affairs Program is divided into four activities. Two activities, namely, Social and Income Support, and Health Services are the major contributors to the achievement of the Program's stated objective.

Figure 2: Activity Structure



Organization Structure: The Veterans Affairs Program consists of: Head Office; five Regional, 32 District Offices, one of which functions as a sub Region; one hospital and two domiciliary homes under the Veterans Services Branch; and four Regional, nine District, two Service, and 37 Field Offices under the Veterans Land Administration.

The Deputy Minister directs the Veterans Affairs Program and is assisted by four Assistant Deputy Ministers (Veterans Services; Finance, Personnel and Administration; National Capital Operations; and Veterans Land Administration), and the Director General of Audit and Evaluation.

The operating branches of the Program consist of:

Veterans Services (VS): provides for the medical care and social well-being as well as the income support of eligible veterans and their dependants. This is achieved through provision of care in departmental, contract, and hospitals of choice as well as through utilization of community services, provision of emergency and on-going income support and provision of social counselling and referral services.

Veterans Land Administration (VLA): provides services related to the administration of agreements between the Director, Veterans Land Administration and veterans as well as assistance in managing properties which are the subject of such agreements until the title is acquired by veterans, their heirs, devisees or personal representatives.

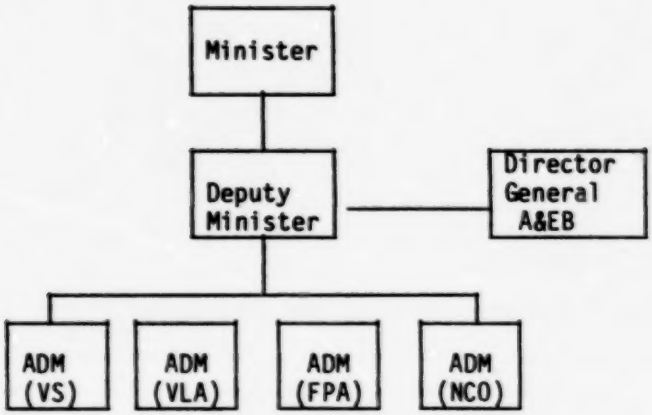
Finance, Personnel and Administration (FPA): provides financial, personnel, and administrative support to the Program and to associated agencies.

National Capital Operations (NCO): provides support for the effective execution of the Deputy Minister's responsibilities which require direct contact with people in Ottawa. This also includes the managerial support functions of public affairs, commemoration and corporate planning.

Audit and Evaluation Branch (A&EB): provides a complete program of independent evaluations and comprehensive internal audits for all Veterans Affairs operations on a four-year cyclical basis.

Figure 3 relates the Program's organizational structure to its activities and the 1984-85 resources required.

Figure 3: 1984-85 Resources by Organization/Activity ($000)



Activity				Activity Totals	P-Y
Social and Income Support	$497,151			$497,151	628
Health Services	$241,868			$241,868	2,234
Management of Property Contracts		$9,386		$9,386	193
Departmental Administration			$32,219[1 2 3]	$32,219	578[1 2 3]
Total	$739,019	$9,386	$32,219	$780,624	3,633

1 Includes A&EB
2 Includes Minister and Deputy Minister
3 Includes NCO

5. Allowance Process

Section 30 of the War Veterans Allowance Act states that the Minister shall be charged with the administration of the Act except for the power, authority and jurisdiction to deal with and adjudicate upon applications for allowances. Initial applications are ruled on by a team of departmental representatives known as the Veterans Affairs District Authority (VADA). There are seven District Authorities in the country. (VADA is part of the Veterans Services Branch and is reflected in the Social and Income Support Activity under Operations.) VADA has free and unrestricted authority to adjudicate and review awards under the Allowance legislation. These adjudications may be appealed to or reviewed by the War Veterans Allowance Board.

Figure 4: Allowance Process and Responsibilities

Step	Process	Responsibility
	Applications	
1.	Application made to the Department of Veterans Affairs	Applicant
2.	Adjudication made by Veterans Affairs District Authority	VADA
	Appeals (if dissatisfied)	
3.	Appeals filed with the War Veterans Allowance Board	Appellant
4.	Final decision made on appeal	WVAB

D. Planning Perspective

1. Environment

Three factors have a significant impact on the Veterans Affairs Program:

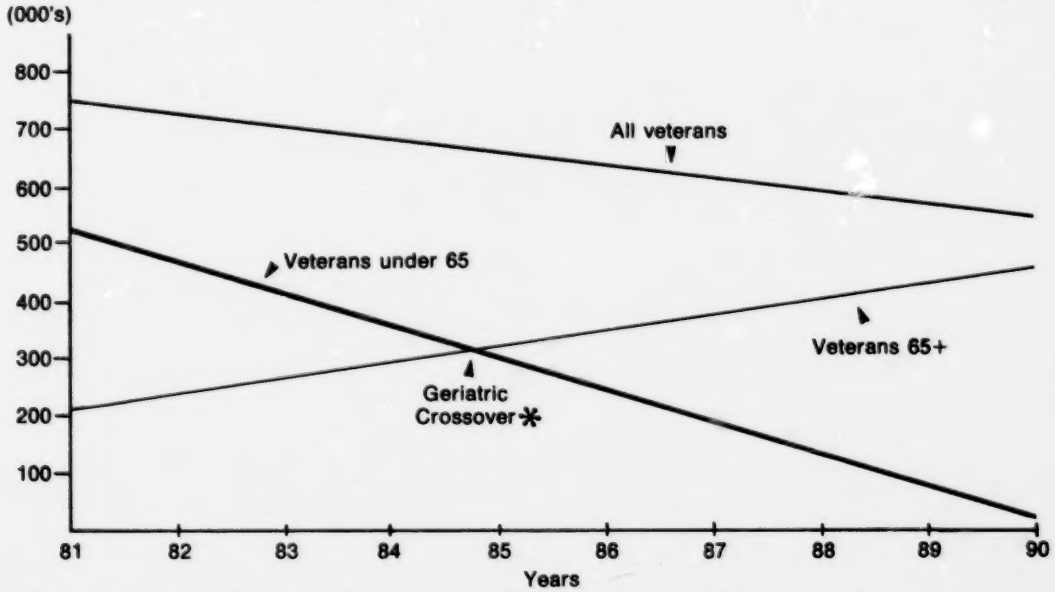
- as the veteran population ages, there is an increasing demand for additional age-related services, particularly in the area of health care and social casework. With the increasing number of clients reaching age 65 and thus entitled to such benefits as the Canada or Quebec Pension Plan, Old Age Security, and the

Guaranteed Income Supplement, War Veterans Allowance expenditures in real dollar terms will be decreasing. Figure 5 illustrates the aging pattern of veterans;

- the mortality rate of male veterans as compared to their spouses will have a significant impact on the composition of the client population for a number of years. The fact that women will become an even greater proportion of the total aged client population is recognized and will be addressed by the Program; and

- provincial programs in the health and social services area vary in their scope and availability. This is reflected in the varying demand from province to province for services in support of the veteran clientele.

Figure 5: Veterans in Canada



* point of time after which there will be more veterans over the age of 65 than under.

2. Initiatives

Aging Veterans Program (AVP): In recognition of the changing needs of the aging clientele, the AVP was brought into being on April 1, 1981. In 1984-85 the emphasis on the Aging Veterans Program will continue, costing approximately $5,346,000 and providing service to approximately 3,000 veterans.

War Veterans Allowance/Civilian War Allowance (WVA/CWA) Review: Amendments to the WVA Act in response to social and economic trends have resulted in adjudicative provisions which are complex and labour-intensive. An extensive review is underway to streamline the WVA/CWA administration process and legislation. In 1984-85, legislative changes will be proposed to complement the non-legislative modifications made in 1983-84. However, implementation of legislative changes will take several years.

3. Program Effectiveness

In measuring effectiveness for the Veterans Affairs Program it is necessary to focus on the two major activities, Social and Income Support, and Health Services. Effectiveness measurements are currently under development. At present, limited efficiency measurements are reflected in Section II (see Quality of Service, page 2-19 and Operations, page 2-24).

As an ongoing process, the Audit and Evaluation Branch carries out various program evaluations. Recommendations from these evaluations are used to improve related programs.

Section II
Analysis by Activity

A. Social and Income Support

Objective

To provide social and income support to qualified veterans, specified civilians and their dependants.

Within this objective, specific targets include the following:

- to propose legislative changes arising from WVA/CWA review as a sequel to the non-legislative changes made in 1983-84; and
- to maintain established turnaround times.

Resource Summary

Expenditures for the Social and Income Support Activity will amount to 63.7% of total program expenditures in 1984-85.

Figure 6: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Benefits and Allowances	470,944	-	442,595	-	28,349	-
Operations	15,268	348	20,122	452	(4,854)	(104)
Administration	10,939	280	14,402	373	(3,463)	(93)
	497,151	628	477,119	825	20,032	(197)*

* Results mainly from an internal adjustment between this activity and the Health Services Activity (See Pg. 2-20).

Description

The Social and Income Support Activity provides social and income support benefits to qualified veterans, their dependants and surviviors, and comprises three sub-activities.

Benefits and Allowances: provides the payments for allowances, grants, and other types of financial assistance to clients or client related organizations. Of this the War Veterans Allowance/Civilian War Allowance represents the major payment and ensures that eligible veterans, their dependants and survivors receive a guaranteed level of income. Other payments are made for such things as the Last Post Fund (a non-governmental organization which ensures no veteran will receive a pauper's burial), educational assistance (Children of the War Dead), and burial assistance.

Operations: provides counselling services, determination of eligibility for allowances, entitlement calculations for applications, and the adjustment and updating of accounts for social and income benefits.

Administration: provides the executive functions within the Veterans Services Branch and financial, personnel, records management, clerical and administrative support services including payment services to clientele.

Performance Information/Resource Justification

Staff requirements for the activity are determined by forecasting workload volumes based on historical and sociological data. These volumes are related to a pre-determined time standard per work unit to determine the person-hours required. To determine staff size the person-hours required is then divided by the number of hours per person-year.

Benefits and Allowances: Anticipated War Veterans Allowance/ Civilian War Allowance payments for 1983-84 and 1984-85 are reflected in Figure 7, and make up the major portion of payments. To qualify, a veteran must meet the age requirement (60 for a male, 55 for a female) or be permanently unemployable due to mental or physical handicaps. There is a modified income test to determine the initial and ongoing financial eligibility of all veterans, widows and orphans. Figure 8 reflects the WVA/CWA maximum monthly rates effective from 1979 to 1983.

Figure 7: WVA/CWA Anticipated Requirements ($000)

	1984-85		1983-84	
	No. of Recipients	$	No. of Recipients	$
Veterans	49,942	315,679	51,138	296,863
Widows	34,205	108,330	33,791	99,875
Orphans	558	2,044	570	2,125
Section 4.1[1]	1,291	11,355	1,303	10,412
	85,996	454,214	86,802	425,000
Dependent Children For Whom Additional Allowance is Paid	12,576[2]	16,806[3]	13,072[2]	15,725[3]

[1] Special provision to surviving spouse during first year of change from married status.
[2] Number of dependent children is not included in total number of recipients.
[3] Additional allowance for dependent children is included in total expenditures but not in the individual breakdown by category.

Figure 8: Maximum WVA/CWA Rates Effective 1979 - 1983

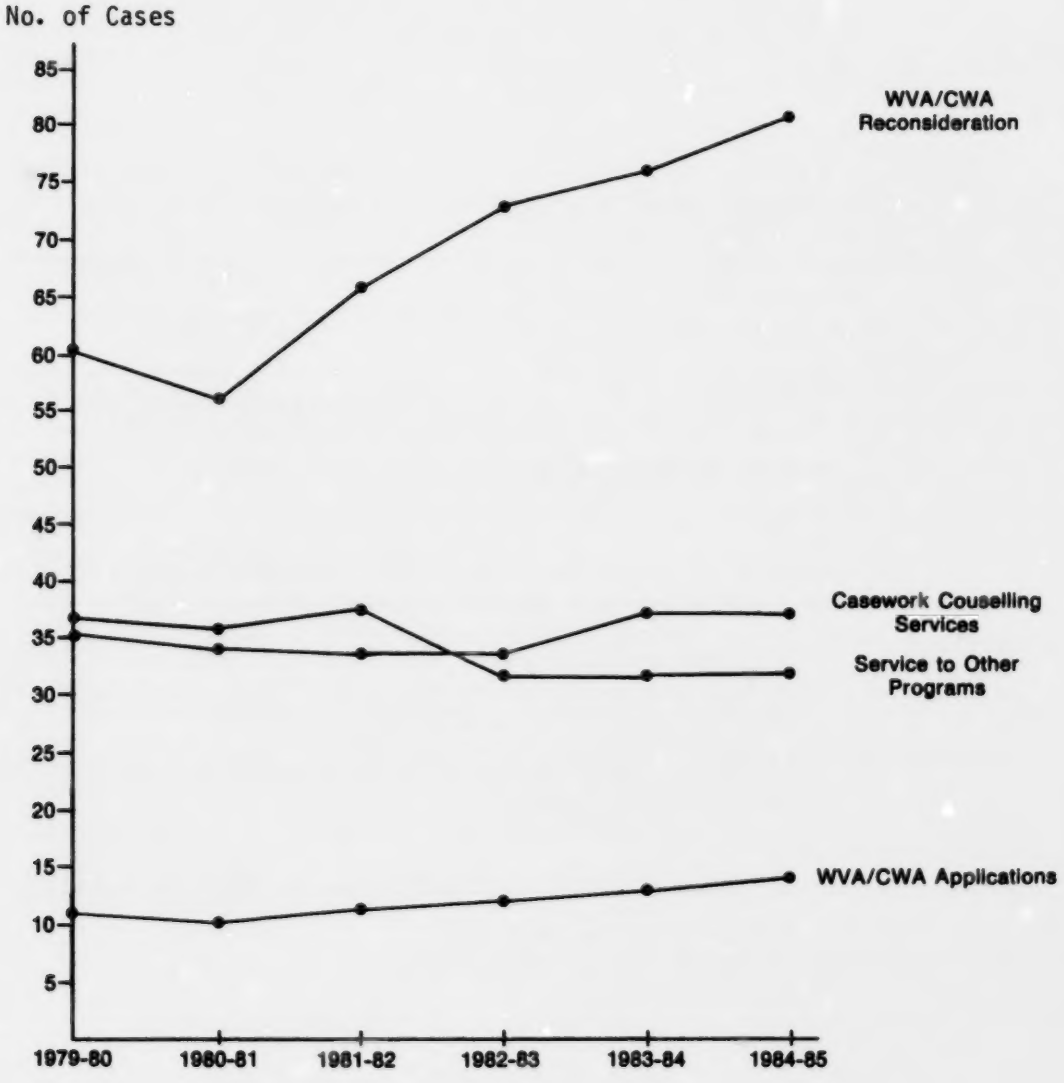
	1979	1980	1981	1982	1983
Married[4]	487.57	541.26	706.37	802.38	909.57
Single	285.69	317.05	418.86	478.67	545.52
Orphans[5]	200.65	219.48	252.78	283.62	316.24
Each Additional Child	72.83	79.83	88.98	99.57	111.35

[4] Less family allowance paid for each child.
[5] Married/Single blind receive slightly more.

WVA/CWA amounts paid to veterans and widows are adjusted quarterly to reflect increases in the Consumer Price Index. Orphans' benefits are adjusted on an annual basis.

Operations: The major operational functions involved are the processing of WVA/CWA applications, WVA/CWA reconsiderations (as a result of change in domestic or financial status), counselling services on behalf of other programs such as the Pensions Program, and casework counselling services. Figure 9 indicates volumes from 1979-80 for these functions. The increasing age of the client and the complexity of legislative change have placed an ever-increasing demand on counselling services to provide interpretation and guidance.

Figure 9: Workload Volumes (In Thousands of Cases)



In terms of quality of service, Figure 10 summarizes the turnaround times that the Activity will try to maintain for 1984-85.

Figure 10: Desired Processing Time (Average Elapsed Days)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84
WVA/CWA applications	40	40
Assistance fund single grant	18	18
Funeral and burial grants	25	25

Administration: The $11 million and 280 P-Y's required for the provision of payments to clients and other support functions represent 2% of dollars and 45% of P-Y's for the activity.

B. Health Services

Objective

To ensure the provision of adequate medical, surgical and dental treatment, prosthetic appliances and domiciliary care to eligible veterans and other qualified persons.

Within this objective, specific targets include the following:

- to maintain established service delivery times; and
- to ensure the effectiveness of service and contribution elements of the Aging Veterans Program.

Resource Summary

Expenditures for the Health Services Activity will amount to 31% of total program expenditures in 1984-85.

Figure 11: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Hospitals	**44,127**	**1,182**	42,845	1,192	1,282	(10)
Other Health Purchased Services	**123,312**	**-**	113,592	-	9,720	-
Operations	**22,862**	**584**	21,977	457	885	127
Grants and Contributions	**36,052**	**-**	30,863	-	5,189	-
Home Related Services	**5,754**	**171**	5,574	172	180	(1)
Administration	**9,761**	**297**	7,319	233	2,442	64
	241,868	**2,234**	222,170	2,054	19,698	180*

* Results mainly from an internal adjustment between this activity and the Social and Income Support Activity. (See Pg. 2-15).

Description

The Health Services Activity provides benefits in the health related area to eligible Canadian and allied veterans, as well as certain classes of civilians, within and outside departmental institutions. Also involved is the interpretation, preparation and administration of related legislation and regulations at head office and in field operations. This Activity comprises six sub-activities:

Hospitals: involves all aspects of the operation and administration of the departmental hospital and the provision within this hospital of health care to eligible clients.

Other Health Purchased Services: includes payments for health services outside the Program's institutions. The major expenditures in this sub-activity are for drugs, doctors and dentists of choice, nursing services and outside hospitals and community health services.

Operations: provides counselling services, operation of dental units, chaplain services, prosthetic supplies, and the use of departmental transportation facilities by the client. Determining entitlement for claims submitted is also performed.

Grants and Contributions: represents funds paid for grants and contributions to clients and provinces, in accordance with specific agreements relating to health services or hospital transfers. This includes payments under the Aging Veterans Program. Under the Aging Veterans Program existing operations are extended to provide for medical care in the home, assistance with household chores and home modifications for qualified veterans. It also arranges for treatment in day hospitals. Eligible veterans may thus be able to remain in their homes rather than being institutionalized. Currently, these benefits apply to veterans who are receiving War Disability pensions and whose health care needs stem from these disabilities.

Home Related Services: includes all operating expenses for the Program's two departmental veterans homes. At March 31, 1983 the Rideau Veterans Home in Ontario had 142 beds and 121 patients while the Saskatoon Veterans Home had 79 beds and 71 patients. All veterans who were overseas are entitled to this service if they meet the criteria in regard to health status. A multi-disciplinary team determines eligibility and establishes a priority list.

Administration: includes the provision of financial management, records management, typing, administrative support services, and payment services to clientele.

Performance Information/Resource Justification

Hospital: For 1984-85 there will be one hospital under the administration and control of the Program. Figure 12 shows operating costs and person-years. At March 31, 1983 St. Anne's Hospital had 1084 beds and 967 patients. Figure 13 reflects the staff-to-bed set up ratio. Those eligible include: any veteran who receives a disability pension or War Veterans Allowance and veterans requiring domiciliary care. Costs are borne in part by the veterans, and the province of Québec reimburses the Department for certain services provided.

Figure 12: Operating Costs for the Program's Hospital ($000)

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Actual 1982-83	
	$	**P-Y**	$	P-Y	$	P-Y
St. Anne's Hospital	**43,873**	**1,178**	38,060	1,188	33,113	1,112
Head Office Administration	**254**	**4**	213	4	157	4
	44,127	**1,182**	38,273	1,192	33,270	1,116

Figure 13: Staff-to-Bed Set Up Ratio*

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
St. Anne's Hospital	1.1	1.1	1.1

* Staff-to-bed set up ratio is the total authorized complement divided by the total number of beds set-up and available for occupancy.

Other Health Purchased Services: The Veterans Treatment Regulations authorize the provision of medical, surgical and dental treatment, prosthetic appliances and long-term institutional care to eligible veterans and other qualified persons. Those eligible include those requiring care as a result of a pensionable condition, and veterans receiving War Veterans Allowance (for health care benefits not covered by a provincial health insurance plan). Veterans utilized a total of 961,909 patient-days in contract institutions and 426,781 in the hospital of choice program in 1982-83, with the Department meeting the cost of treatment of pensioned conditions. Payments made are reflected in Figure 14.

Figure 14: Other Health Purchased Services ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Non-departmental Hospital Services	81,792	77,897	54,609
Optometrist	767	659	562
Drugs	22,380	19,240	16,408
Medical services (doctor of choice)	1,403	1,206	1,029
Dental services (dentist of choice)	5,842	5,022	4,283
Other professional	948	815	695
Nursing services	814	700	597
Ambulance	743	639	545
Prosthetic services	8,506	7,314	6,236
Outpatient services	117	100	85
	123,312	113,592	85,049

Operations: Counselling interviews for 1984-85 are estimated at 35,500, with 36,000 in 1983-84 and 34,500 in 1982-83. It is intended to maintain an average turnaround time of 25 days in processing travel expense claims submitted by clients. The $22.8 million and 584 P-Y's required for this function represent 9.5% of the dollars and 26% of the P-Y's for this activity.

Grants and Contributions: In 1963 the government announced a policy to transfer veterans hospitals to other jurisdictions in order to maintain professional stimulus and high standards. Under the terms of agreement, grants and contributions were made to the respective provinces. Of those to be paid in 1984-85 the major portion relates to hospital transfer agreements, with $30,500,000. paid as contributions to the respective provinces (see Figure 15) in accordance with transfer agreements for departmental hospitals. The terms are based on individual negotiated agreements between federal and provincial agencies. The remaining $5.6 million is mainly used to assist aging veterans in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs.

Figure 15: Contributions to Provinces for Hospital Transfers ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Nova Scotia	**15,000**	2,000	163
Quebec	**6,000**	5,000	2,908
Ontario	**-**	17,227	3,853
Manitoba	**7,000**	500	-
Alberta	**-**	1,000	-
British Columbia	**2,500**	-	8,844
	30,500	25,727	15,768

Home Related Services: The $5.8 million and 171 P-Y's required to cover operating costs for the two departmental veterans homes represent 2.4% of dollars for the activity and 7.6% of P-Y's.

Administration: The $9.7 million and 297 P-Y's required for the provision of payments to clients and other support functions represent 13.3% of P-Y's and 4% of dollars for the Activity.

C. Management of Property Contracts

Objective

To provide assistance and services to veterans who settled under the Veterans' Land Act so that they may acquire title to the property on which they are established.

Within this objective, specific targets include the following:

- to maintain arrears in collections at 1.5% or lower of the total due to the Crown;
- to maintain the high level of quality of service provided to veteran clients as reflected by the Client Satisfaction Survey completed in 1983; and
- to monitor demand for services in all field offices and to continue to close down those that are no longer justifiable.

Resource Summary

Expenditures for the Management of Property Contracts Activity will amount to 1.2% of total program expenditure in 1984-85.

Figure 16: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Change	
	$	**P-Y**	$	P-Y	$	P-Y
Management of Property Contracts	**9,386**	193	6,987	193	2,399*	-

* $2.6 million added to the reserve for Conditional Benefits payable to veterans under terms stipulated in the Veterans' Land Act.

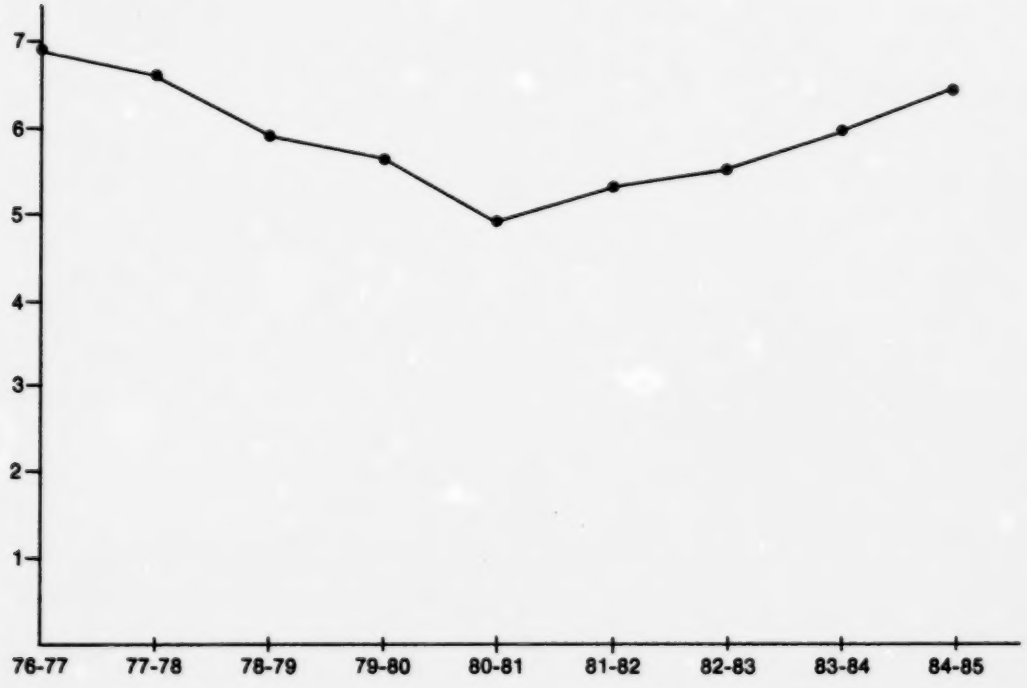
Description

The Management of Property Contracts Activity provides services to veteran clients, their heirs and representatives through four Regional, eight District, one Service and 37 Field Offices to ensure that the objectives of the Activity are achieved. Lending was completely terminated in 1977, leaving basically a management, monitoring, counselling and collection function. As of April 1, 1984 there are approximately 28,500 accounts and $231.8 million remain to be collected.

Performance Information/Resource Justification

One of the key performance indicators is person-years per 1000 active accounts, as illustrated in Figure 17.

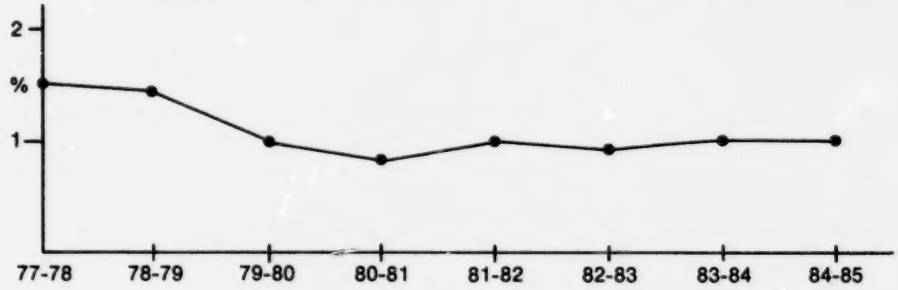
Figure 17: Person-Years per 1000 Active Accounts



The increase in 1981-82 resulted from the transfer of the VLA Fund Accounting Function, along with nine person-years, from Veterans Services to Veterans Land Administration in the Ontario Region. The minor increase in subsequent years is due to the need to maintain a satisfactory level of service to clients resulting in some reduction in efficiency.

Under the current mandate, one of the Activity's major responsibilities involves the timely collection of all amounts due to the Crown. Figure 18 shows the percentage of arrears to total amounts due as of the end of each fiscal year from 1977-78 to 1984-85.

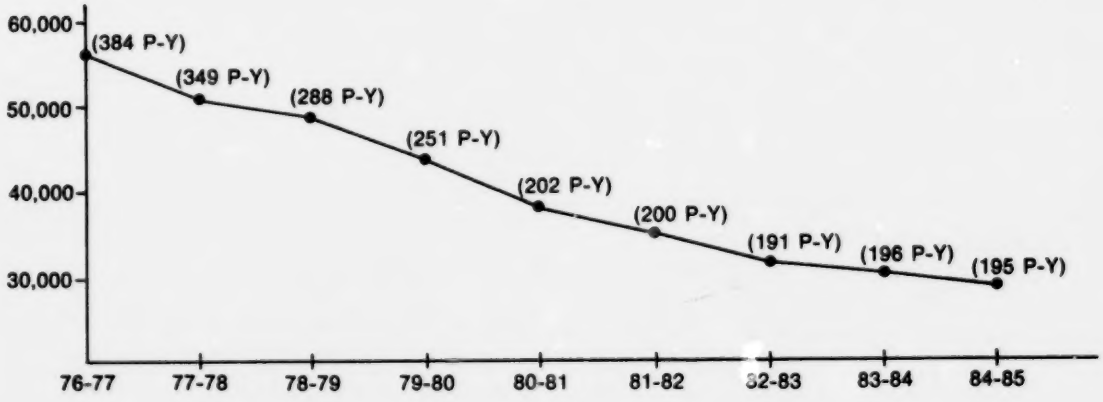
Figure 18: Percentage of Arrears to Total Amounts of Payment Due



* In spite of adverse economic conditions, it has been possible to hold the percentage of arrears during 1982-83 at 0.9%.

Figure 19 displays the number of active accounts remaining at the beginning of each fiscal year along with the number of person-years required to maintain the operation.

Figure 19: Active Accounts Remaining and Person-Years Required



In 1983, a Client Satisfaction Survey was conducted in conjunction with Statistics Canada. Of the 6,400 clients responding, 94% were satisfied with the service received. This level of service is to be maintained for 1984-85 and future years.

D. Departmental Administration

Objective

To provide financial, administration, personnel and management support services to the portfolio in the most efficient and effective manner; and to make an effective contribution to portfolio management.

Within this objective specific targets include the following:

- ensure the integration of Departmental Long-Term Planning, Corporate Planning and Operational Planning with Goal-Setting and Review;
- provide effective and economic EDP systems operations and maintenance service in support of the 25 departmental and associated agency EDP application systems; and
- conduct the audits and evaluations approved by Departmental and Agency management.

Resource Summary

Expenditures for the Departmental Administration Activity will amount to 2.1% of total portfolio expenditures in 1984-85.

Figure 20: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Change	
	$	**P-Y**	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Administration	**32,219**	**578**	42,383	744	(10,164)	(166)

Description

The Departmental Administration Activity covers the operation of the offices of the Minister, Deputy Minister, Assistant Deputy Minister (National Capital Operations), Assistant Deputy Minister (Finance, Personnel and Administration) and the managerial support functions of financial management, personnel administration, planning, audit and evaluation services, public relations, administrative services, internal management consulting, commemoration, and electronic data processing services. The maintenance of the Relocation Task Force, costs of double-banking, parallel management support operations, staffing, training and removal, are reflected in the Departmental Administration Activity costs.

Performance Information/Resource Justification

Costs for the Departmental Administration Activity are $32.2 million 1984-85 (Estimates), $42.4 million 1983-84 (Forecast), $34.2 million 1982-83 and $31.5 million 1981-82.

Resources required for 1984-85 represent 13.8% of P-Y's and 4.1% of dollars for the Portfolio operation.

The person years associated with Departmental Administration deliver services in four distinct areas. The first three could be considered unique compared with other Departments. They affect person years as follows:

	P-Y
1. Relocation Task Force and extra resources related to relocation to Prince Edward Island	90
2. Extra P-Y's required for the operation of the Ottawa extension of Charlottetown Head Office (Minister and Deputy Minister offices)	3
3. Payment service on behalf of the Veterans and Pension programs	52
4. Standard administration service across a Portfolio having (5) deputy heads	433

These resources allow the provision of a minimum acceptable level of support services to the Portfolio consistent with those produced in other departments. The level of service provided responds to central agency directives and standards and are largely non-discretionary.

Section III
Supplementary Information

A. Analysis by Object

1. Expenditures by Object

Figure 21: Expenditures by Object ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Personnel			
Salaries and wages	**96,109**	101,690	100,184
Contributions to employee benefit plans	**12,490**	13,047	14,344
Other Personnel	**606**	2	2
Goods and Services			
Payment to contract hospitals	**81,792**	77,897	54,609
Transportation and communications	**13,590**	15,631	11,934
Professional and special services	**45,242**	46,496	41,474
Utilities, materials and supplies	**15,212**	15,524	14,951
All other expenditures	**7,311**	7,695	5,652
Total operating	**272,352**	277,982	243,150
Capital	**2,750**	2,716	2,970
Grants and contributions	**505,522**	467,961	415,817
Total expenditures	**780,624**	748,659	661,937

2. Personnel Expenditures

Figure 22: Authorized Person Years and Salary Provision

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1984-85 Average Salary Provision
	1984-85	1983-84	1982-83		
Executive					
Senior	21	17	15	47,960-93,040	65,734
Senior Management	16	-	-	47,960-93,040	59,442
Scientific and Professional					
Dentistry	27	27	32	38,843-65,400	51,613
Home Economics	10	10	14	21,685-48,015	29,370
Medicine	25	27	24	40,054-85,140	71,189
Nursing	272	272	397	17,773-47,278	29,934
Occupational and Physical Therapy	12	12	26	19,706-41,842	30,349
Pharmacy	5	5	10	16,790-52,980	33,479
Psychology	5	5	5	23,136-53,881	37,628
Social Work	24	24	38	19,595-48,754	28,515
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	219	238	227	13,250-55,226	31,898
Computer Systems Administration	38	50	39	17,872-58,508	34,895
Financial Administration	72	77	91	13,193-55,220	39,176
Information Services	20	21	26	12,932-55,220	35,556
Organization and Methods	57	76	82	13,520-55,220	37,553
Personnel Administration	63	59	77	13,330-60,830	39,110
Program Administration	73	94	102	13,250-55,226	32,964
Purchasing and Supply	10	12	10	12,158-55,220	33,074
Welfare Programs	391	395	332	14,160-55,220	29,135

Technical					
Engineering and Scientific Support	18	18	48	13,372-48,444	27,952
Administrative Support					
Data Processing	20	18	52	12,716-35,362	21,210
Clerical	1,082	1,121	1,048	12,316-30,231	20,318
Secretarial	222	246	223	12,034-30,425	18,900
Operational					
Firefighters	2	2	3	21,147-39,416	30,532
General Labour and Trades	101	99	128	14,067-38,735	23,341
General Services	12	16	16	12,627-38,088	22,165
Heating, Power and Stationary Plant Operation	27	27	36	18,242-35,598	23,466
Hospital Services	773	773	1,178	11,720-28,292	17,718
Minister's Exempt Staff	10	7	7		26,040
Other	6	25	41	12,033-65,770	27,929

The person year column displays the forecast distribution by occupational group of the authorized person years for the Program. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and reclassifications divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Capital Expenditures

Figure 23: Allocation of Capital Budget ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Construction, maintenance and renovation	893	1,026	1,302
Equipment and vehicles	1,857	1,690	1,668
	2,750	2,716	2,970

Figure 24: Details of Major Capital Projects ($000)

Projects by Activities	Currently Estimated Total Cost	Forecast Expenditures to March 31, 1984	Estimates 1984-85	Future Years Requirements
Departmental Administration				
Furniture and Equipment Relocation Project	1,164	799	365	-
Health Services				
St. Anne's Hospital Alternate Air Conditioning	500		500	-
Furniture, Equipment and Vehicles - All Regions	1,261		1,261	-

4. Grants and Contributions

Figure 25 presents a summary of all grants and contribution expenditures of the Program.

Figure 25: Details of Grants and Contributions

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
	$	$	$
Grants			
Social and Income Support			
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances:			
North West Field Force	**2,000**	2,000	10,000
South African War	**35,000**	40,000	44,000
World War I	**11,500,000**	13,000,000	14,714,000
World War II and Special Forces (Korea)	**420,497,000**	391,308,000	354,848,000
Dual Service (World Wars I and II)	**680,000**	650,000	747,000
Civilian War Allowances	**21,500,000**	20,000,000	17,988,000
Assistance in accordance with the provision of the Assistance Fund Regulations	**2,100,000**	2,000,000	1,767,000
Army Benevolent Fund	**18,000**	18,000	18,000
Royal Canadian Legion	**9,000**	12,000	9,000
Canadian Veterans Association of the United Kingdom	**1,000**	1,000	1,000
Other Benefits -			
Children of War Dead (Education Assistance	**1,115,000**	1,000,000	892,000
University and Vocational Training	**30,000**	36,000	13,000
Assistance to Canadian Veterans - Overseas District	**46,000**	46,000	40,000
Repayment under Subsection (3) of Section 10 of the Veterans Rehabilitation Act (R.S.c.V-5)	**2,000**	2,000	-
Last Post Fund	**1,150,000**	1,500,000	996,000
Special Housing Assistance for Veterans	**72,000**	40,000	51,000
Commonwealth War Graves Commission	**2,500,000**	2,500,000	2,242,000
United Nations Memorial Cemetery in Korea	**20,000**	16,000	19,000
Treatment and Related Allowances	**4,525,000**	3,900,000	3,164,000

Payments under the War Service Grants Act			
Re-Establishment Credits under Section 8	**2,000**	2,000	-
Repayments under Section 15 for compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	**200,000**	200,000	73,000
Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	**63,000**	63,000	64,000
Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	**803,000**	746,000	803,000
Health Services			
Grants to various provinces concerning the provision of prosthetic services to veterans	**200,000**	200,000	84,000
Management of Property Contracts			
Provision for Reserve for Conditional Benefits, Veterans' Land Act	**2,600,000**	-	-
Total grants	**469,670,000**	437,282,000	398,587,000
Contributions			
Social and Income Support			
Summer Canada - Student Employment Program	-	16,000	50,000
Health Services			
Contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals	**30,500,000**	25,727,000	15,768,000
Contributions to aging veterans to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs	**5,346,000**	4,500,000	1,412,000
Contributions to New Employment Expansion Development program (NEED) projects	**6,000**	436,000	-
Total contributions	**35,852,000**	30,679,000	17,230,000
Total grants and contributions	**505,522,000**	467,961,000	415,817,000

B. Cost Analysis

Figure 26: Net Cost of Program for the Year 1984-85 ($000)

	1984-85 Operating Expenditures	Add Other Costs	Total Cost	Deduct Revenue	Net Cost	Total Cost 1983-84
Veterans Affairs	780,624	22,982	806,606	25,843	777,763	742,169

Other costs of $22,982,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by this department	9,273
• services provided without charge by other departments	
accommodation (Public Works)	8,722
cheque issue (Supply and Services)	1,548
employee surgical-medical insurance (Treasury Board)	2,802
employee compensation (Labour)	637

Revenue consists of:

	($000)
• receipts credited to revenue (interest on Veterans Land Act loans)	12,300
• provincial hospital insurance plans	6,632
• other	6,911

C. Acts and Regulations Relating to the Veterans Affairs Program

1. Acts

Allied Veterans Benefits Act
Children of War Dead (Education Assistance) Act
Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI)
Department of Veterans Affairs Act
Fire Fighters War Service Benefits Act
Returned Soldiers' Insurance Act
Soldiers' Settlement Act

Supervisors' War Service Benefits Act
Veterans Benefit Act
Veterans Insurance Act
Veterans' Land Act
Veterans Rehabilitation Act
War Service Grants Act
War Veterans Allowance Act
Womens' Royal Naval Service and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act

2. Regulations

Assistance Fund (WVA and CWA) Regulations
Guardianship of Veterans' Property Regulations
Last Post Fund Regulations
Pensioners Training Regulations
Vetcraft Shops Regulations
Veterans Burial Regulations
Veterans Estates Regulations
Veterans Treatment Regulations

War Veterans Allowance Board Program Expenditure Plan

1984-85

Table of Contents

Extracts from Part II of the Estimates 3-4

Section I
Program Overview

A. Financial Summary 3-5
B. Background
   1. Introduction 3-6
   2. Legal Mandate 3-6
   3. Program Objective 3-6
   4. Program Description 3-6
   5. Program Organization for Delivery 3-7
   6. Allowance Process 3-8

C. Planning Perspective
   1. Environment 3-9
   2. Program Effectiveness 3-9
   3. Performance Information/Resource Justification 3-12

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object
   1. Expenditures by Object 3-14
   2. Personnel Expenditures 3-15
B. Cost Analysis 3-16

Extracts from Part II of the Estimates

Appropriation Authority

Authority is requested in these Estimates to spend $1,495,000 in support of the 1984-85 War Veterans Allowance Board Program. The remaining expenditures, estimated at $171,000 for Contributions to Employee Benefit Plans, will be made under existing statutory authority.

Financial Requirements by Authority

	ESTIMATES		
	1984-85	1983-84	Change
	$	$	$
Budgetary			
Vote 10 - War Veterans Allowance Board - Program expenditures	**1,495,000**	1,377,000	118,000
Statutory - Contributions to Employee Benefit Plans	**171,000**	156,000	15,000
Total Program	**1,666,000**	1,533,000	133,000

Section I
Program Overview

A. Financial Summary

Funding requirements for the War Veterans Allowance Board Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented by activity in Figure 1.

Figure 1: Financial Summary ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Change	For Details See Page
Appeals, Reviews, Adjudication and Interpretation	**1,666**	1,523	143	3-14
Authorized person-years	**35**	35		

The increase of $143,000 in the 1984-85 requirements over the 1983-84 forecast is due mainly to the following:

	($000)
• increases due to inflation in salaries, employee benefits and other operating costs, and	144
• decreases in other operating costs due to Treasury Board administrative restraint measures	(11)

B. Background

1. Introduction

This Program provides an appeal and review forum for applicants and recipients who feel they were unjustly denied benefits under the War Veterans Allowance Act, and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act. The programs on which the Board adjudicates are administered by the Department of Veterans Affairs. Initial adjudications are made by seven District Authorities, which are independent adjudicating bodies. The Board also advises the Minister with respect to the Veterans Allowance Regulations and the Civilian Allowance Regulations.

2. Legal Mandate

The statutory framework within which the Board functions is set out in the War Veterans Allowance (WVA) Act, Veterans Allowance Regulations, Part XI Civilian War Pensions and Allowances (CWP&A) Act, and Civilian Allowance Regulations.

The above Acts and Regulations outline the terms and conditions of eligibility for receipt of benefits under the legislation. The precedent decisions of the Board collectively set out the jurisprudence respecting allowances. These decisions provide guidance to the District Authorities and to the Department of Veterans Affairs.

3. Program Objective

The objective of the Program is to ensure that veterans and their dependants receive their entitlement under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act.

4. Program Description

The Board's major responsibilities are: to act as a court of appeal for aggrieved applicants and recipients; to review decisions of the District Authorities to ensure that adjudication is consistent with the intent and purview of the legislation, and that the legislation is applied uniformly throughout Canada; to adjudicate pursuant to specific sections of the WVA/CWP&A Acts where the Board has sole jurisdication; to provide interpretation of the WVA/CWP&A Acts and Regulations; and to advise the Minister on Regulations under the WVA/CWP&A Acts. The Board also issues Precedent Decisions which continuously refine the jurisprudence related to the legislation.

5. Program Organization for Delivery

Organization Structure: As shown in Figure 2, the Board is composed of the Chairman, Deputy Chairman, three Members and three Temporary Members who are appointed by the Governor in Council.

The Chairman of the Board has control and direction over the duties to be performed by the other members of the Board and the duties to be performed by such members of the staff of the Department as may be assigned to the Board by the Minister. The Chairman reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Deputy Minister of Veterans Affairs and the Dominion Secretary of the Royal Canadian Legion are additional Members of the Board without remuneration.

The total of 35 person-years authorized for 1984-85 includes eight person-years for a Chairman, a Deputy Chairman, and six Board members. Twenty-seven person-years will be utilized by the Board for developing the following organization and support expertise to carry out its mandate.

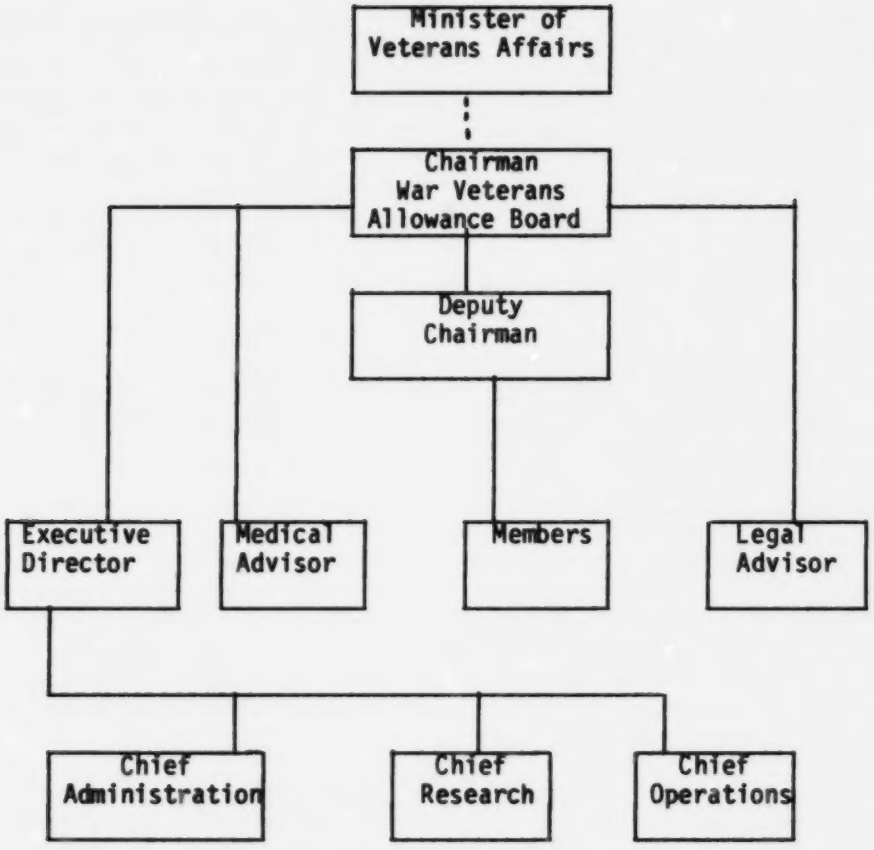
Executive Support Group: Five person-years for providing specialized services to the Chairman, Deputy Chairman and Board Members in the areas of policy and management of resources; operational control; advice on legislative matters; medical aspects of the legislation; development and implementation of activities to ensure the optimum efficiency of the Chairman's office; and stenographic and secretarial requirements. Legal advice to the Board is provided by a full time Legal Advisor attached to the Department of Justice. The Legal Advisor functions as a member of the Executive Support group.

Operations Division: Thirteen person-years for systematic review and the preparation of summaries for those cases that require adjudication by the Board; and promulgation of resulting Board decisions, for providing services to the Board in the areas of registration and preparation of agenda for cases requiring adjudication; writing official Board minutes; issuing internal policy guidelines, maintaining a library of precedent decisions and related information.

Information and Research Division: Three person-years to provide for the Board's requirements for information and research respecting operational, planning and policy development interpretations and communications.

Administration Division: Six person-years to provide for financial management, accounting, personnel, transcribing and typing services and other general administrative functions of the Board.

Figure 2: Organization Structure



6. Allowance Process

Section 30 of the War Veterans Act states that the Minister shall be charged with the administration of the Act except for the power, authority and jurisdiction to deal with and adjudicate upon applications for allowances. Initial applications are ruled on by Veterans Affairs District Authorities (VADA) of which there are seven in the country. VADA has free and unrestricted authority to adjudicate and review awards under the Allowance legislation. These adjudications may be appealed to or reviewed by the War Veterans Allowance Board.

Figure 3: Allowance Process and Responsibilities

Step	Process	Responsibility
	Applications	
1.	Application made to the Department of Veterans Affairs	Applicant
2.	Adjudications made by Veterans Affairs District Authority	VADA
	Appeals (if dissatisfied)	
3.	Appeals filed with the War Veterans Allowance Board	Appellant
4.	Final decision made on appeal	WVAB

C. Planning Perspective

1. Environment

National economic conditions tend to have a major impact upon the volume of work of the Board. In difficult economic times recipients tend to appeal any decision which is perceived to limit their entitlement. In the present environment a continuing increase in the rate of appeals is occurring. The complex nature of appeals, many of which now involve issues of income assessment, tends to require additional work from the Board to arrive at adjudications.

2. Program Effectiveness

The main objective of the War Veterans Allowance Board Program is to ensure that applicants and recipients of allowances receive full entitlement under the legislation. The following criteria measure the effectiveness of the Program in meeting its objective:

- the degree of utilization of the service by the veterans and their dependents reflect their perception of the measure of justice available; recently there has been a marked increase in the number of appeals received. In the three years preceding 1982-83, an average of 454 appeals per year were received. During 1982-83 the Board considered 1176 appeals, issuing rulings in 572 cases and returning 604 cases to the field for remedial action;

- equitable decisions on behalf of veterans through the appeal and review process;

- improved District Authority decisions based upon a better understanding of Board policy;

- heightened awareness by Department of Veterans Affairs employees of the rights of veterans and their dependants;

- Precedent Decisions or changes to the regulations that enhance benefits to veterans and their dependants. Several examples of principles contained in recent Precedent Decisions are:

  - the principle that an award paid under the Victims of criminal Acts Compensation Act of Quebec is an assistance payment from a provincial authority and is therefore exempt income for allowance purposes.

  - the principle that royalty payments received by native Indians for the sale of an interest in a Reserve represent a return of capital and not income for the purpose of the WVA Act. This decision brings into harmony treatment afforded native Indians under the WVA Act, the Income Tax Act and the Indian Act.

  - the principle that for the period of World War II between September 1, 1939 and May 8, 1945 inclusive, all waters to seaward from the mean low water line surrounding Newfoundland and Labrador are "dangerous waters" and the principle that service at sea may include service in ships which were capable of sailing or operating beyond the territorial waters, in keeping with accepted navigational practices in the area, and which did sail or operate beyond the territorial waters during World War I or World War II. These combined principles mean that service in many of the vessels engaged in the coastal trade in Newfoundland in war time constitutes service at sea for the purposes of the Civilian War Pensions and Allowances Act, Part XI.

  - the principle that where a veteran who meets service eligibility requirements but who has not resided in Canada for a total period of ten years and who subsequently dies while outside the country can, for allowances purposes, be considered to have had constructive residence in Canada at the time of his death. As a result of the establishment of this principle certain widows of allied veterans who would have previously not met the requirements for residency may now be entitled to receive allowance;

- increasing national uniformity of interpretation and adjudication respecting allowances; and

- the Board has determined that an average turnaround time of sixty days per case is optimal. This is sufficient time to ensure that the average case is carefully researched and considered, and that applicants and recipients are provided with a reasonable timely service.

The relative success of the Board with respect to these indicators is reflected either in communications received from veterans and veterans representatives by the Board and Minister or statistical reports prepared by the Board. The propriety of the Board's activities is also objectively measured in that all rulings of the Board are subject to appeal to the Federal Court.

As set out in Figure 4, the Board deals with approximately 1% of the cases adjudicated upon by VADA. These tend to be the more complex and difficult cases. Hence the VADA decisions that have been altered or reversed are not indicative of the quality of the majority of first line adjudications performed by VADA. These figures do, however, indicate trends for the more complex cases. In regard to adequate testing of all adjudications, the Board is presently developing minimum standards based in part upon accepted statistical sampling techniques to add structure to the review process.

Figure 4: Summary of Adjudications

Cases where the Board concurred with VADA	Estimates 1984-85	%	Forecast 1983-84	%	Actual 1982-83	%
Appeals	140	46.8	234	46.8	232	40.6
Reviews	209	41.8	125	41.8	17	19.3[1] [2]
Cases where Board Altered or Reversed decisions by VADA						
Appeals	160	53.2	266	53.2	340	59.4
Reviews	291	58.2	175	58.2	71	80.7[1] [2]

[1]Review figure does not include 20 cases which were reconsidered.
[2]The significant change in percentage from 1982-83 to 1983-84 and 1984-85 results from the Board having more time to review cases and thus not being as restrictive in screening as in 1982-83 when a limited number of cases with known concerns were reviewed.

3. Performance Information/Resource Justification

The quasi-judicial nature of the Board's work makes it difficult to relate results to resources. Appeals are given priority over the other work of the Board. There is a wide variety of cases, and depending on its complexity, an appeal can take from 20 to 200 person-hours to bring to the final ruling stage. It is therefore not possible to express workload as units of production.

Reviews, like appeals, vary in complexity. In keeping with its mandate to ensure that the veteran receives his/her full entitlement under the Act, the objective of the Board, under ideal conditions, is a much higher rate of review of adjudications. Due to the increasing number of appeals and their priority, the Board has been forced to divert resources to the appeal function, thereby limiting review activity. However, if present initiatives are successful, an improvement in the level of review activity is foreseen.

The level of resources required to operate the War Veterans Allowance Board is determined by known average volume of adjudications which the Board Members can undertake in a year. The review and appeal process is nondiscretionary. Under optimum conditions the Board can adjudicate upon 1100 cases in a year. (Optimum conditions would occur when a constant flow of low complexity cases and a fully trained complement of Board and staff members co-existed). It is anticipated that the Board can meet the increased workload and continue to achieve its objective through greater productivity as new employees become more knowledgeable about the legislation.

The Board has established screening criteria for incoming cases whereby appeals in which VADA has failed to apply established interpretations or where new pertinent information is provided are now returned to the field. In figure 5 these are reflected as "Referred Appeals".

Precedent decisions are issued in cases where an important new interpretation has occurred or where a significant departure from past practice is seen to be taking place.

Figure 5: Summary of Actual and Projected Activity of the Board for the Period 1979-84

Year	No. of Reviews	Appeals Adjudicated	No. of Referred Appeals	No. of Precedent Decisions [3]	Total No. of Cases
1979-80	292	469		27	761
1980-81	109	393		17	502
1981-82	109	501		25	610
1982-83	108	572	604	11	1,284
1983-84	300	500	300	20	1,100 [1]
1984-85	500	300	300	20	1,100 [2]

1 Forecast
2 Estimate
3 duplicated under appeals column

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object

1. Expenditures by Object

Figure 6: Expenditures by Object ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Personnel			
Salaries and wages	**1,318**	1,198	1,101
Contributions to employee benefit plans	**171**	156	169
Goods and Services			
Transportation and communications	**124**	117	87
Professional and special services	**26**	25	27
Utilities, materials and supplies	**12**	11	8
All other expenditures	**13**	13	12
Total operating	**1,664**	1,520	1,404
Capital	**2**	2	9
Grants and Contributions		1	6
Total expenditures	**1,666**	1,523	1,419

2. Personnel Expenditures

Figure 7: Authorized Person Years and Salary Provision

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1984-85 Average Salary Provision
	1984-85	1983-84	1982-83		
Executive					
Senior	8	8	8	47,960-93,040	57,292
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	15	15	17	13,250-55,226	32,685
Technical					
Social Science Support	2	2	-	12,033-55,013	35,267
Administrative Support					
Clerical	4	6	3	12,316-30,231	21,038
Secretarial	5	3	6	12,034-30,425	15,100
Other	1	1	1	40,054-85,140	61,688

The person year column displays the forecast distribution by occupational group of the authorized person years for the Program. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and reclassifications divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

B. Cost Analysis

Figure 8: Net Cost of Program for the Year 1984-85 ($000)

	1984-85 Operating Expenditures	Add Other Costs	**Total Cost**	Total Cost 1983-84
War Veterans Allowance Board	1,666	137	1,803	1,650

Other costs of $137,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	103
• other services provided without charge by other departments	34

Pensions Program Expenditure Plan

1984-85

Table of Contents

Extracts from Part II of the Estimates 4-4

Extracts from Volume II of the Public Accounts 4-5

Section I
Program Overview

A. Highlights
   1. Plans for the Estimates Year 4-6
   2. Recent Performance 4-7
B. Financial Summary by Activity
   1. Financial Requirements 4-8
   2. Review of 1982-83 Financial Performance 4-9
C. Background
   1. Introduction 4-9
   2. Legal Mandate 4-9
   3. Program Objective 4-10
   4. Program Organization for Delivery 4-10
   5. Pensions Process 4-11
   6. Pension Eligibility Requirements 4-12
D. Planning Perspective
   1. Environment 4-14
   2. Initiatives 4-15
   3. Update on Previously Reported Initiatives 4-16
   4. Program Effectivenes 4-16

Section II
Analysis by Activity

A. Canadian Pension Commission 4-19
B. Pension Review Board 4-26

Section III
Supplementary Information

A. Analysis by Object
   1. Expenditures by Object 4-29
   2. Personnel Expenditures 4-30
   3. Grants and Contributions 4-31
B. Cost Analysis
   1. Net Program Cost 4-32

Extracts from Part II of the Estimates

Appropriation Authority

The Minister of Veterans Affairs requests the authority to spend $733,097,000 for the operation of the Pensions Program during the 1984-85 fiscal year. Of this amount, $16,690,000 is required for operating expenditures and $716,407,000 for grants and contributions. Other operating expenditures, an estimated $1,570,000 for employee benefits, will be met under existing statutory authority.

Financial Requirements by Authority

	ESTIMATES		
	1984-85	1983-84	Change
Budgetary	$	$	$
Vote 15 - Pensions - Pension Review Board - Operating expenditures	**901,000**	1,134,000	(223,000)
Vote 20 - Pensions - Canadian Pension Commission - Operating expenditures	**15,789,000**	15,808,000	(19,000)
Vote 25 - Pensions - The grants listed in the Estimates and contributions provided that the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board. . . . . (As previously provided in Appropriation Act No. 2 1983-84)	**716,407,000**	667,936,000	48,471,000
Statutory - Contributions to Employee Benefit Plans	**1,570,000**	1,706,000	(136,000)
Total Program . . .	**734,667,000**	686,584,000	48,083,000

Extracts from Volume II of the Public Accounts

Use of Appropriations for 1982-83

	Main Estimates	Total Appropriations	Actual Use
Voted Budgetary Expenditures			
Vote 15 - Pensions - Pension Review Board - Operating expenditures.	968,000	968,000	788,002
Vote 20 - Pensions - Canadian Pension Commission - Operating expenditures.	13,548,000	14,177,910	13,521,923
Vote 25 - Pensions - The grants listed in the Estimates and contributions provided that the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board	597,926,000	602,926,000	599,774,881
	612,442,000	618,071,910	614,084,806
Statutory Budgetary Expenditures			
Contributions to Employee Benefit Plans	1,504,000	1,663,400	1,663,400
	613,946,000	619,735,310	615,748,206

Section I
Program Overview

A. Highlights

1. Plans for the Estimates Year

During 1984-85, the Pensions Program expects to accomplish the following:

- to pay benefits to 100,758 pensioners and to 41,900 eligible dependants and others; this represents an increase and decrease respectively of less than 1% over 1983-84;

- to see the Canadian Pension Commission (CPC) render decisions on 7500 new or revised pension applications and on 3,900 cases to its Entitlement and Assessment Boards in 1984-85. This represents no change in decisions on new or revised pensions and no change over 1983-84 in Assessment and Entitlment Board cases. (see page 4-23 and 4-24).

- to see the Canadian Pension Commission maintain the following average response times: (see page 4-24)

  - less than 90 days to render a decision on initial applications;

  - less than 150 days from certification of readiness to render a judgement on appeals to either Assessment or Entitlement Boards;

- to medically examine aging pensioners more frequently, increasing the total number of examinations to 18,000 in 1984-85 from 16,000 in the previous year (see page 4-15); and

- financial requirements for pension payments in 1984-85 are estimated to be $716,407,000 ($667,936,000 in 1983-84). This increase of $48,471,000 or 7.3% is due to the automatic annual indexing of pensions and the change in legislation (Bill C-82) which provides broader coverage of benefits to surviving spouses and other dependants.

2. Recent Performance

The following is an update to the 1982-83 Highlights:

- in 1982-83 the Canadian Pension Commission paid benefits to 4146 more pensioners and to 11,694 more dependants of deceased pensioners than it had anticipated paying. The reasons for this are to be found in the unexpected impact of Bill C-82 and the Commission's massive effort to reduce its backlog. The Commission had projected a six year period for the full impact of Bill C-82 to be felt. In fact 80% of applications from newly eligible spouses came within two years. In turn, the Commission's estimate for applications received and Assessment Boards to be held were similarly affected. The estimated handling of 6,000 new or revised pension applications and the holding of 3,300 boards were underprojected by 492 (8.2%) in the former case and 1,117 (33.8%) in the latter instance. The Commission would emphasize that, despite the unanticipated increase in its workload, it nevertheless rendered 9,396 first decisions including 4,732 applications on hand at the beginning of the fiscal period.

- pension payments by the Canadian Pension Commission in 1982-83 amounted to $599,775,000 as compared to the $597,926,000 estimated. The increase was a result of the above.

- the actual response times for the Canadian Pension Commission in 1982-83 were significantly shorter than those expected. This resulted from the addition of 32 person years in 1982-83 and improved operational procedures.

  - 134 days were required to render a decision on initial disability pensions applications as compared to the 289 days expected. Survivor pension applications were processed in 96 days as compared to the 120 days estimated.

  - 283 days and 290 days respectively were required to render a judgement on appeals to Assessment and Entitlement boards, compared to the 244 days and 345 days estimated. That the Commission overshot its target by 39 days (13.8%) in the first instance is attributable again to the unanticipated volume of applications arising out of Bill C-82.

- in 1982-83 the Pension Review Board reduced its processing time to less than 12 months and significantly reduced the backlog of cases.

B. Financial Summary by Activity

1. Financial Requirements

Funding requirements for the Pensions Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Summary by Activity ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Change	For Details See Page
Pensions Activity				
Canadian Pension Commission	733,669	684,629	49,040	4-19
Pension Review Board	998	1,263	(265)	4-26
	734,667	685,892	48,775	
Authorized person years				
Canadian Pension Commission	367	373	(6)	
Pension Review Board	22	28	(6)	

The increase of $48,775,000 in the 1984-85 requirement over the 1983-84 forecast is due to the following major item:

	($000)
• increases in pension benefits due to annual indexing the Consumer Price Index and Bill C-82	48,471
• additional costs of operating from P.E.I.	617
• allowance for inflation in operating costs	22
• person year reduction in the Pension Review Board on completion of work backlog	(210)

2. Review of 1982-83 Financial Performance

Figure 2: Review of 1982-83 Financial Performance ($000)

	1982-83		
	Main Estimates	Actual	Change
Pensions Activity			
Canadian Pension Commission	612,860	614,830	1,970
Pension Review Board	1,086	918	(168)
	613,946	615,748	1,802

The change results mainly from the unanticipated early surge in applications arising from Bill C-82, culminating in increased pension payments.

C. Background

1. Introduction

The Pensions Program consists of the Canadian Pension Commission and Pension Review Board, each of which reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

The Canadian Pension Commission renders decisions and holds Entitlement and Assessment boards on disability and dependant pension applications while the Pension Review Board acts as a court of appeal on pension cases and provides interpretation of the Pension Act.

2. Legal Mandate

Acts governing the operations of the Canadian Pension Commission include: the Pension Act, under which pensions are awarded for disability or death related to military service; the Civilian War Pensions and Allowances Act, Parts I to X, which provides for similar pension awards for disability or death attributable to service during the Second World War in certain organizations closely associated with the Armed forces such as the Merchant Navy; and the Compensation for Former Prisoners of War Act which provides compensation to victims for time spent in prisoner-of-war camps.

In addition, the Commission considers claims for pensions under certain other measures, including the Flying Accidents Compensation Regulations, the RCMP Superannuation Act, the RCMP Pension Continuation Act and the Halifax Relief Commission Pension Continuation Act. Payments pursuant to the RCMP Superannuation and Pension Continuation Acts are provided for under the spending authority provided in the Law Enforcement Program of the Ministry of the Solicitor General. The Commission is also the agency through which grants and annuities that accompany some gallantry awards are paid under the Gallantry Gratuities and Annuities Order.

The Pension Review Board's mandate on matters of pension entitlement, amount of pension award and the interpretation of pension legislation comes from Sections 75 to 81 of the Pension Act.

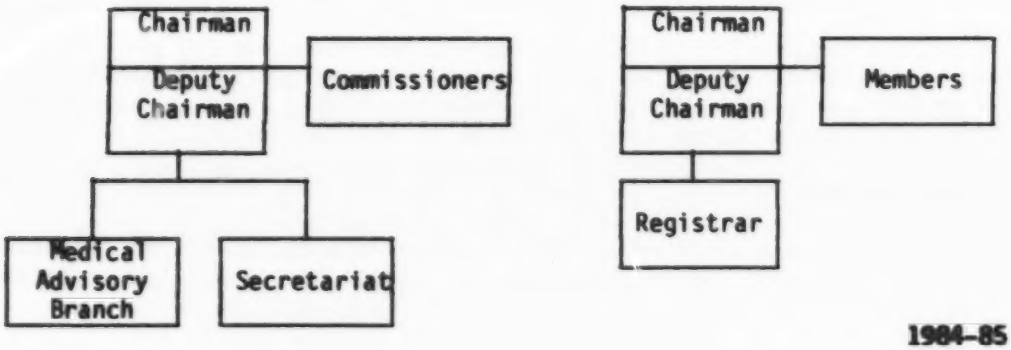
3. Program Objective

The principal objective of the Pensions Program is to ensure the provision of service related death and disability benefits to eligible ex-members of the armed forces, certain civilians and/or their respective dependants.

4. Program Organization for Delivery

The organizational structure and resources of the Canadian Pension Commission and the Pension Review Board are shown in Figure 3.

Figure 3: Organization and Resources ($000)



	CPC	PRB	1984-85 Main Estimates
P-Y	367	22	389
Operating Costs	17,262	998	18,260
Grants	716,407		716,407

Canadian Pension Commission: The Commission is composed of a Chairman and a Deputy Chairman, between eight and fourteen Commissioners appointed for terms of up to 10 years (renewable) and up to 10 additional ad hoc Commissioners appointed for periods of one year (renewable). All are Governor in Council appointments. The Commissioners are responsible for adjudicating on all initial applications for pensions including survivor benefits, for holding Assessment/Entitlement Board hearings and for determining a decision in all such cases.

The Medical Advisory Branch is responsible for providing medical advice to the Commission on the evidence available in support of claims and for determining the degree of disability. It also provides for medical examination services through the Commission's District Offices.

The Secretariat, headed by an Executive Director, is responsible for providing all managerial and operational support functions and services at Headquarters and in 17 District Offices and two sub-offices. These include claims processing, publication of decisions, communications with pensioners, applicants, other persons and outside organizations, and the preparation of documentation for Assessment and Entitlement Boards. It also serves as a focal point for planning and liaison with the Veterans Affairs Program under the Department of Veterans Affairs, central agencies, other departments, and the client and/or representative organizations.

Pension Review Board: The Board is independent of the Canadian Pension Commission, and reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The two main functions of the Board are to adjudicate appeals from decisions of the Commission and to interpret the provisions of the Pension Act. The Board consists of a Chairman, a Deputy Chairman and five Members, two of whom are ad hoc appointments. According to legislation, the Pension Review Board sits and hears appeals in such places in Canada as may be designated by order of the Governor in Council.

5. Pensions Process

Together, the Canadian Pension Commission (CPC), the Pension Review Board (PRB) and the Bureau of Pensions Advocates (BPA) are the three organizations involved in the processing of benefit applications. Initially, any eligible ex-member of the armed forces, certain civilians and/or their respective surviving spouses or other persons who believe they have a claim for any benefit may submit an application to CPC. There are a number of steps beyond the initial application where an applicant can introduce further evidence to support the claim. Figure 4 presents the basic steps of the pension application process and the organizational responsibilities assigned for each stage.

Figure 4: Pension Process and Responsibilities

Step	Process	Responsibility
	Applications	
1.	Initial application made to the Commission	Applicant
2.	Pension decision, accept if satisfied	CPC
3.	Second application made to the Commission	Applicant
4.	Pension decision, accept if satisfied	CPC
5.	Request hearing by CPC Entitlement or Assessment Boards	Applicant
6.	Decision of hearing, accept if satisfied (1) Entitlement Board - determination of pensionability (2) Assessment Board - degree of disability in percentage terms and amount	CPC
	Appeals (if dissatisfied)	
7.	If dissatisfied at step 6, request hearing from PRB	Appellant
8.	Decision of PRB	PRB

Throughout this entire process the veteran or dependant may secure the services of the Bureau of Pensions Advocates to be represented at any level (see page 5-8 for details).

6. Pension Eligibility Requirements

Disability Pensions: Under the Pension Act, pensions may be paid to members or former members of the Armed Forces who are suffering a disability due to an injury or a disease or the aggravation of an injury or disease which was incurred during military service in wartime or which arose out of or was directly connected with military service in peacetime. Section 1.1. of the Pension Act states that "the provisions of this Act shall be liberally construed and interpreted to the end that the recognized obligation of the people and Government of Canada to provide compensation to those members of the forces who have been disabled or have died as a result of military service, and to their dependants, may be fulfilled."

The Civilian War Pensions and Allowances Act provides for similar benefits to certain civilians who served in organizations closely associated with the Canadian Armed Forces during World War II. Other acts, regulations, and orders provide for awards under specified conditions. Once it is determined by the Canadian Pension Commission that an eligible ex-member of the armed forces/civilian has a disabling

condition which is related to service, as stated above, that individual is said to have entitlement to a pension. The pension is then paid in accordance with the extent of disability which is found to exist upon regular medical examination. An additional benefit may be awarded when a disability pensioner has a spouse, children or is wholly or substantially maintaining parents or brothers and sisters.

Survivors Pensions: Following the pensioner's death the surviving spouse and eligible children of a deceased pensioner may, upon application, receive either a full pension, or a proportionate pension. Payment of a full pension to surviving dependants will be made if it can be established that:

- the pensioner's death was attributable to or arose during wartime military service, or
- the disease or injury which caused the death arose out of or was directly connected with peacetime service, or
- such eligible ex-member of the Armed Forces/civilian was or should have been in receipt of pension for disability assessed at 48% or more at the time of death.

Bill C-82, which received Royal assent in July, 1981, now provides for the payment of a proportionate pension to the qualified spouse or children of a pensioner who at the time of death was in receipt of a pension assigned at 47% disability or less.

In special cases, where death was attributable to or arose during wartime service or arose out of or was directly connected with peacetime service and where the deceased pensioner had been wholly or substantially maintaining parents or brothers and sisters and, where they are without adequate means of caring for themselves, an award may be made. Payments of this nature are entirely discretionary, are based on need, and may be altered depending on individual circumstances.

Each disability pensioner is re-examined on a regular basis according to the nature of the disability. As the condition changes, the assessment is adjusted accordingly. However, when a pensioner reaches the age of 55 years and pension has been received at the same rate for three years or more, the pensionable assessment is considered to be stabilized. This means that even if the pensionable condition improves in the future, the assessment will not be reduced. Should the condition worsen, however, the pension could be increased.

Compensation for Former Prisoners of War: An eligible ex-member of the Armed Forces or civilian, as defined by the legislation, who was a prisoner of war for a period of three months or more, or who evaded capture by the enemy or was an escapee from a prisoner of war camp for a period of three months or more, may be entitled to compensation under the

Compensation for Former Prisoners of War Act. The total combined prisoner of war compensation and disability pension may not exceed the amount set out in the legislation for disability assessed at 100%. Similar provisions, as described previously, exist for surviving dependants.

Other: A pensioner who is totally disabled and needs assistance to care for himself or herself may, in certain circumstances, be awarded an Attendance Allowance. The amount of the allowance is based on the degree of attendance needed but is limited to $718.77 monthly in 1984 ($671.75 monthly in 1983).

Pensioners who are amputees or who must wear special appliances or who require specially made clothing may receive an allowance to compensate for the special apparel. The maximum monthly allowance in 1984 is $81.43 ($76.10 in 1983).

When a pensioner is in receipt of a pension for disabilities assessed at 100% and is suffering an exceptional incapacity as a result, an additional monthly allowance in varying amounts may be awarded up to a maximum monthly amount of $575.02 in 1984 ($537.40 in 1983).

The Gallantry Gratuities and Annuities Order provides for the payment of an annuity if the recipient of an award for gallantry as listed in the Order is awarded a disability pension, War Veterans Allowance or an annuity under the Canadian Forces Superannuation Act.

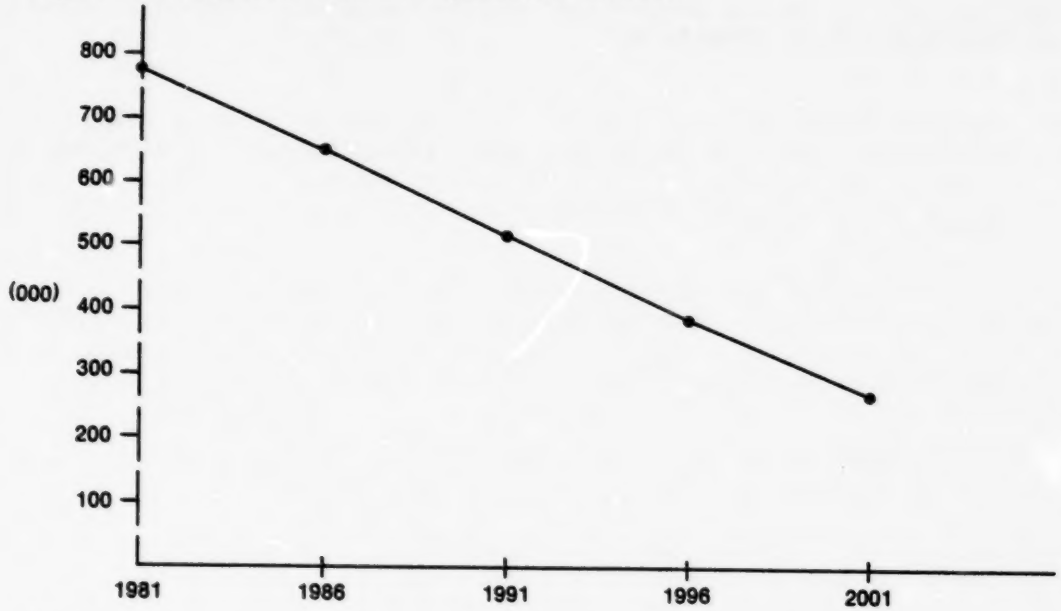
D. Planning Perspective

1. Environment

The more significant environmental factors that will affect this Program include:

Changes in Population: Declines in the overall veteran population are forecast for the next several decades. Figure 5 shows the projected veteran population to the year 2001. The declining veteran population will ultimately result in a decreasing requirement for resources for the Pensions Program. This reduction will be partially offset due to the increasing numbers of veterans' survivors becoming eligible for pensions as a result of legislative changes in the provision of pension benefits. An additional offsetting factor will be the increasing number of pension applications from ex-Regular Forces members.

Figure 5: Projected Veteran Population to 2001



2. Initiatives

The following initiatives will be pursued by the Canadian Pension Commission:

Improved Client Services: In an effort to improve client services, the Commission will undertake the review of those parts of its geographical boundaries not dealt with in 1983 with a view to providing services nearer to the client's home, possibly by expanding the number of medical examining points.

Also the Commission will attempt to determine the feasibility of utilizing telecommunications technology to speed up the processing of Entitlement and Assessment boards.

Within the reduced person year reference level, the Commission intends to render first decisions within a 90 day turnaround time.

The Commission will medically examine pensioners more frequently as that population ages to comply with accepted medical opinion that disabilities worsen as aging occurs. The Commission proposes to achieve this objective not by means of additional resources, but by a targeted 12.5% increase in productivity - 18,000 medical examinations in 1984-85 as opposed to 16,000 in 1983-84.

Decentralization of Certain Functions: The Commission will review the feasibility of decentralizing additional headquarters functions to strategically located district offices.

3. Update on Previously Reported Initiatives

Canadian Pension Commission

Improved Client Services: In an effort to further speed up response times, the Commission has installed electronic typewriters with memory capacity and computer terminals in each of its district offices. These offices have also been outfitted with facsimile equipment linked to Head Office.

The geographical boundary review undertaken by the Commission led to the expansion of the Hamilton District Office and the conversion of the Kingston sub-office to full district office status. Peterborough, which now operates as a sub-office of Kingston, became operational in late 1983.

Benefit Delivery System: The Benefit Delivery System development work will be completed by the end of fiscal year 1983-84.

Inquiry: All McCraken Report recommendations considered feasible by the Commission have been implemented. As a result, turnaround times were considerably reduced. The Commission achieved a throughput of 134 and 96 days each on applications for disability and survivors pensions and of 290 and 283 days respectively on Entitlement and Assessment Board cases.

Pension Review Board

The increases in the Board's resources for 1982-83 reduced significantly the backlog of cases. The Board currently hears cases as they are certified ready to be heard.

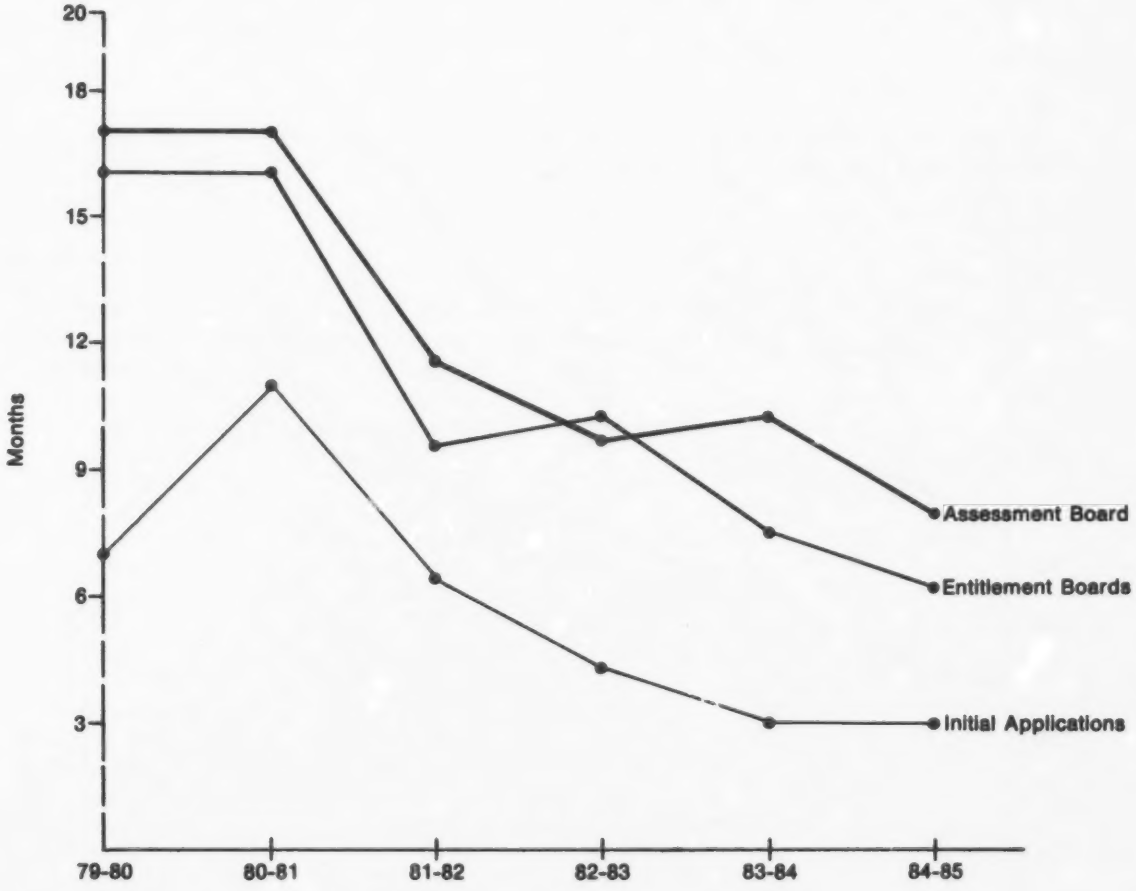
The average elapsed time from registration of an appeal at the Board to the hearing and issuing of a decision on an appeal is currently less than 12 months.

4. Program Effectiveness

Criteria for measuring the effectiveness of the Pensions Program must be related to its basic objective of providing benefits to eligible ex-members of the Armed Forces, certain civilians and/or their dependants. The Program's effectiveness can therefore be measured in respect of its administration of legislation, including the length of the administration process, the extent to which legislation is appropriately interpreted and the relative benefits provided to recipients. Two indicators of the effective delivery of benefits to this client population and their dependants are level of service and amount of pension.

Level of Service: This indicator measures the quality of service to clients in terms of the amount of time required to process an application through the stages of the pension process involving only the Canadian Pension Commission. Figure 6 presents the trends in this area including projections for fiscal years 1983-84 and 1984-85.

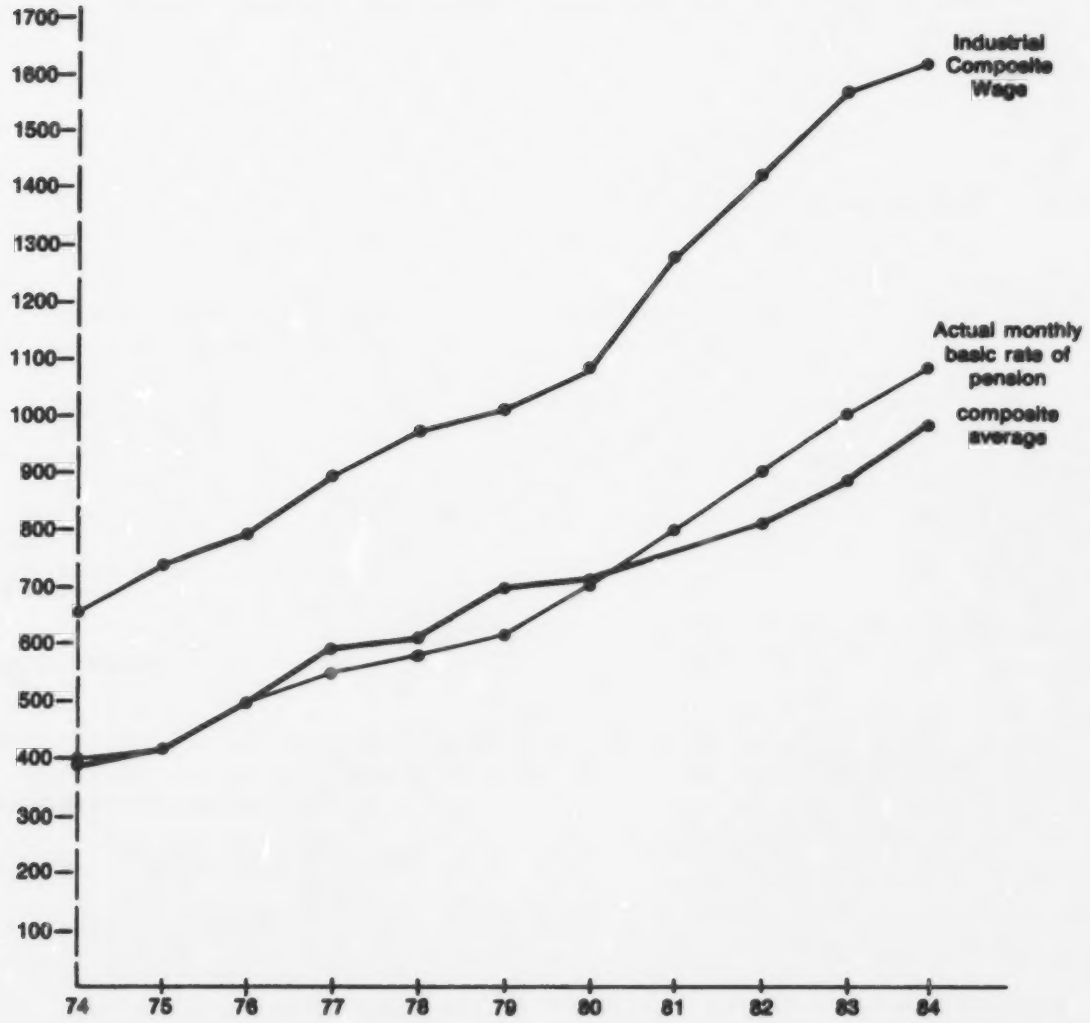
Figure 6: Level of Service Summary (Reductions in Turn Around Time)



Amount of Pension: The basic rate of pension (that which is being paid to an unmarried pensioner with a disability assessed at 100%) is equivalent to a composite of the average gross salary of five selected categories of unskilled public servants after income tax is deducted at the rate for a single person in effect in the province with the lowest rate. This basic rate is then adjusted each January 1st in line with the change in the Consumer Price Index. Figure 7 compares the actual monthly

basic rate to the composite average described above and to the Industrial Composite Wage Index as calculated by Statistics Canada for the calendar years 1974 to 1984.

Figure 7: Amount of Pension* ($)



* All amounts are in after-tax dollars.

Section II
Analysis by Activity

The Pensions Program comprises two sub-activities, the Canadian Pension Commission and the Pension Review Board. The following analysis is presented on this basis.

A. Canadian Pension Commission

Objective

To ensure the provision of service-related death and disability benefits to eligible ex-members of the armed forces, certain civilians and/or their respective dependants.

Resource Summary

The Canadian Pension Commission accounts for 99.8% of the total 1984-85 Pensions Program expenditures and 94% of the total person-years. 97% of the Commission's total requirement is for grants.

Figure 8: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Pension Payments						
Disability pensions	475,507		426,393		49,114	
Survivors pensions	226,131		226,771		(640)	
Prisoners of war compensation	14,769		14,772		(3)	
	716,407		667,936		48,471	
Operating expenditures	17,262	367	16,693	373	569	(6)
	733,669	367	684,629	373	49,040	(6)

Past Financial Performance

Figure 9: Past Financial Performance ($000)

	1982-83		
	Main Estimates	Actual	Change
Pension Payments	597,926	599,775	1,849
Operating expenditures	14,934	15,055	121
	612,860	614,830	1,970

The change results mainly from the unanticipated early surge in applications arising from Bill C-82, culminating in increased pension payments.

Description

The Canadian Pension Commission administers the Pension Act and other related statutes, regulations, and orders, and the legislation under which benefits are awarded for disability or death related to military or other qualified service.

Performance Information/Resource Justification

Benefit Payments

Disability Pensions: Disability pensions are paid in accordance with the extent of disability which is found to exist through medical examination. Medical examiners are guided as to the extent of a disability by a Table of Disabilities which, under the Pension Act, the Commission is required to prepare and maintain. The disability is classified according to one of the 21 classes in the Table of Disabilities and is expressed as a percentage of 100% disability. For pensionable disabilities assessed at less than 5%, no monthly pension is payable but the pensioner is entitled to the appropriate single payment as provided in the Schedule of Rates.

Benefits, including pensions, are adjusted annually on the first of January in accordance with the Consumer Price Index. Some benefits are discretionary and the amounts may be altered based on the degree of dependancy. Pensions for dependants, parents and remarried spouses whose subsequent marriage was dissolved by death or divorce are examples. Those benefits paid as a right to disability pensioners, spouses and children are not subject to any type of a means test. Figure 10 provides examples of payment levels, effective January 1, 1983.

Figure 10: Scale of Pensions for 100% Disability ($)

	January 1, 1983 (per month)	January 1, 1984 (per month)
Basic Pension	1,015.16	1,086.22
Additional pension for spouse (equal to 25% of the basic pension)	253.79	271.56
Additional pension for children First child (equal to 13% of the basic pension)	131.97	141.21
Second child (equal to 9.5% of the basic pension)	96.44	103.19
Each additional child (equal to 7.5% of the basic pension)	76.14	81.46

Survivors Pensions: Survivors of pensioners who were in receipt of pensions for disabilities assessed at 48% or more at the time of death are eligible for a pension. The surviving spouse's pension amounts to 75% of the basic pension previously paid to the pensioner. All other pension amounts with respect to dependent parents and other relatives, children and orphan children remain unchanged. As of July 1981, amended legislation provides that surviving spouses and dependent children of deceased pensioners assessed at less than 48% disability are also eligible for a reduced pension. The widow(er)'s rate is one-half of the current married rate of disability pension payable to the deceased pensioner at the time of death. The proportionate pension for a child is one-half of the additional pension which was payable on behalf of the child at the time of the pensioner's death.

Compensation for Former Prisoners of War: Under the Compensation for Former Prisoners of War Act, veterans may receive compensation depending on the length of imprisonment and the country involved. A veteran may be eligible to receive between 10% and 50% of the 100% disability rate.

Highlights of Financial Change - Benefits

In Figure 11, the main variables that affect total expenditures are summarized according to the number of recipients and total payments. This figure illustrates the relative change over a 10 year period.

Figure 11: Number of Recipients and Total Payments

At March 31	Number of Recipients	Average Monthly Benefit	Total Payments
			($000)
1974	150,084	171	308,302
1975	145,477	190	332,533
1976	142,254	212	362,015
1977 *	141,939	229	391,534
1978	138,891	245	408,591
1979	136,433	265	436,058
1980	135,844	298	486,900
1981	133,829	324	520,525
1982	135,109	331	538,070
1983	141,840	352	599,775
1984	142,658	390	667,936

* effective 1977, recipients of P.O.W. compensation are included in the above figures.

Workload

The major elements of the Commission's workload are summarized in Figures 12 and 13.

Figure 12: Summary of Initial and Other Applications and Decisions

	Estimates 1984-85				Forecast 1983-84				Actual 1982-83			
	Disability	(1) Survivor	(2) Special awards	(3) Other	Disability	(1) Survivor	(2) Special awards	(3) Other	Disability	(1) Survivor	(2) Special awards	(3) Other
Decisions rendered by 31 March	5,800	350	1,400	29,600	5,325	375	1,800	29,600	7,676(4)	428	1,292	37,263
Applications pending beginning of year	1,269	66	304	786	1,269	66	204	786	4,293	130	309	16,986
Applications received during year	5,800	350	1,200	29,600	5,325	375	1,900	29,600	4,941	364	1,187	23,398
Decisions promulgated	5,800	350	1,400	29,600	5,325	375	1,800	29,600	7,965	428	1,292	39,598
Applications pending	1,269	66	104	786	1,269	66	304	786	1,269	66	204	786

(1) Survivors of eligible persons where entitlement had not been established at time of death.

(2) Includes Exceptional Incapacity Allowance, Attendance Allowance, Clothing Allowance and Automatic Age Increase Awards not associated with a concurrent disability award.

(3) This figure includes items such as compassionate awards, grants for burial expenses and any change in awards for spouses and children, widows and orphans.

(4) Includes 763 Special Awards concomitant with a disability award.

(5) Trust funds decision of 200 per year are not included in this table.

The large variances between projected applications pending at the beginning of the year (7863) and actual pending (21,718) for 1982-83 are due to the unanticipated impact of Bill C82 which gave rise to considerably more applications than expected. The considerable effort put forth by the Commission to reduce its backlog is reflected in the variances between projected decisions rendered (32,436) and the amount actually achieved (49,283), or variance of 51.9%.

Figure 13: Summary of Assessment/Entitlement Board Hearings and Decisions

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Actual 1982-83	
	Assessment	Entitlement	Assessment	Entitlement	Assessment	Entitlement
No. of hearings held at 31 March	1,400	2,500	1,400	2,500	966	1,900
Appeals pending at beginning of year	800	4,354	900	3,354	679	1,769
Appeals received during year	1,150	2,700	1,300	3,500	1,159	3,258
Decisions promulgated	1,400	2,500	1,400	2,500	938	1,673
Appeals pending end of year	550	4,554	800	4,354	900	3,354

Quality of Service: Figure 14 summarizes selected quality of service indicators related to the work done by the Commission.

Figure 14: Selected Quality of Service Indicators

Average Elapsed Days to Process [3]	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83[1]
	Less than		
New applications			
Disability pension	90 days	90	134
Survivors pension	60 days	60	96
Entitlement Board			
Preparation of Statement of Case	40 days	51	130
Certification of Statement of Case [2]			
Hearing	150 days	178	160
Assessment Board			
Preparation of Statement of Case	90 days	110	123
Certification of Statement of Case [2]			
Hearing	150 days	178	160

1 The large decrease in processing time from 1981-82 is directly linked to an additional 32 person-years approved by Treasury Board for 1982-83 and to improved operational procedures.

2 The certifications process involves mailing a Statement of Case to the applicant and awaiting his/her certification as to completeness of documentation. Any time consumed in this step is beyond the control of the Commission. This is estimated at 57 days.

3 Original forecast for the preparation of Entitlement and Assessment Board statement of case was expressed in working days. It has been revised to read in calendar days for consistency throughout.

For the most part, the Commission more than met the targets set for turnaround time in 1982-83. For example, with new applications for disability pension, the Commission overshot its target by 53.6%. (289 days projected against 134 achieved). The one area where it fell short was in the preparation of Assessment Board statements of case. The Commission had hoped to complete same in 30 working days (45 calendar) and achieved a through-put of 123 days (172 calendar days). The reason for this is to be found in the proportionately larger number of veterans retiring that year. That event, exacerbated by the poor economic climate, led to an unprecedented number of applications for changes in assessment from eligible persons trying to cope better financially.

B. Pension Review Board

Objective

To ensure that all veterans and/or dependants receive the full benefits of the Pension Act.

Resource Summary

The Pension Review Board accounts for .2% of the total 1984-85 Pensions Program expenditures and 6% of the total person-years.

Figure 15: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Operating expenditures						
Personnel	850	22	1,122	28	(272)	(6)
Other	148		141		7	
	998	22	1,263	28	(265)	(6)

Past Financial Performance

Figure 16: 1982-83 Financial Performance ($000)

	1982-83		
	Main Estimates	Actual	Change
Operating expenditures	1,086	918	(168)

Change resulted from positions left vacant by unexpected staff turnovers.

Description

The Pension Review Board is independent of the Canadian Pension Commission and reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board is the final authority on matters of pension entitlement and/or benefits under the Pension Act, the amount of pension award and the interpretation of the provisions of the Pension Act.

The procedures followed by the Board in the preparation for the conduct of hearings are informal. Proceedings are non-adversarial and the Board is not permitted to hear oral evidence. It does, however, exercise wide latitude in accepting documentary evidence. Hearings are conducted in both official languages.

Performance Information/Resource Justification

The caseload to be handled by the Pension Review Board is largely determined by the number of decisions rendered by the Canadian Pension Commission's Assessment and Entitlement Boards. By experience, it has been demonstrated that a large percentage of veterans who are dissatisfied with the decision of the Commission elect to have their cases appealed to the Board. The Board must accept all appeals, hear cases and render decisions. Figure 17 shows the number of hearings scheduled and estimated for scheduling to the year 1984-85 assuming the present trend in appeals does not change.

Figure 17: Appeals Scheduled for Hearing

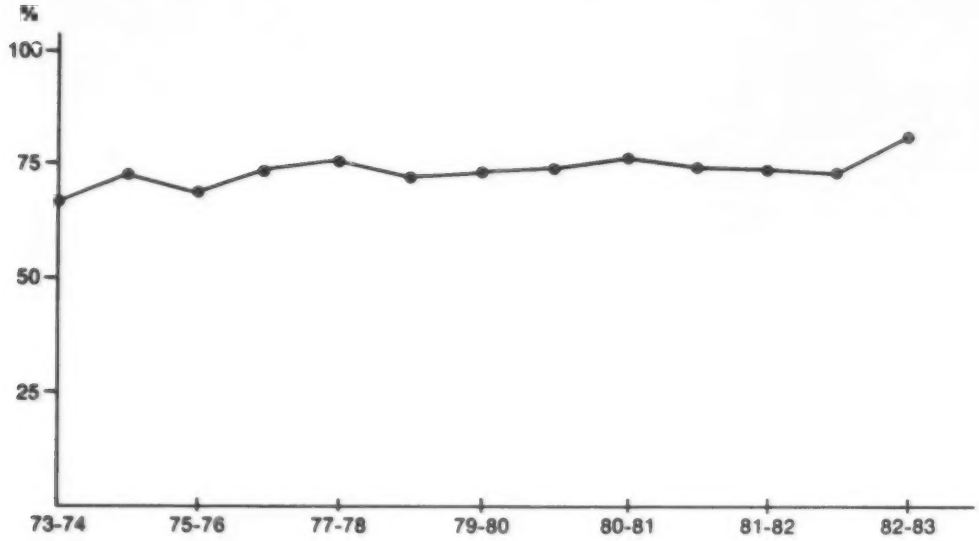
	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Appeals awaiting hearing at beginning of year	795	945	1,222
Appeals received during the period	1,300	1,350	1,251
Hearings held	1,362	1,500	1,528
Appeals remaining outstanding at year end	733	795	945

The Board currently hears cases as they are certified ready to be heard.

The average elapsed time from registration of an appeal at the Board to the hearing and issuing of a decision on an appeal is currently less than 12 months. The most important factor in the processing time is the time required by the veteran or his representative to prepare the case including new evidence.

As a court of last resort for veterans and certain civilians seeking service related disability pensions, the Pension Review Board must ensure that its decisions take into consideration that proper review procedures have occurred throughout the entire application process. It must also ensure that its final decision reflects equitable treatment under the Pension Act. Figure 18 expresses in percentages those decisions of the Board confirming Commission Assessment and Entitlement Board Decisions.

Figure 18: Pension Review Board Decisions Confirming Commission Decisions



Section III
Supplementary Information

A. Analysis by Object

1. Expenditures by Object

Figure 19: Expenditures by Object ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Personnel			
Salaries and wages	**12,116**	12,431	11,243
Contributions to employee benefit plans	**1,570**	1,706	1,663
Goods and Services			
Transportation and Communications	**2,353**	1,779	1,432
Professional and special services	**1,503**	1,387	1,235
Rentals	**228**	248	93
Other operating expenditures	**422**	343	135
Total operating	**18,192**	17,894	15,801
Capital	**68**	62	172
Grants and contributions	**716,407**	667,936	599,775
Total expenditures	**734,667**	685,892	615,748

2. Personnel Expenditures

Figure 20: Authorized Person Years and Salary Provision

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1984-85 Average Salary Provision
	1984-85	1983-84	1982-83		
Executive					
Senior	32	32	31	47,960-93,040	55,144
Scientific and Professional					
Medicine	46	46	45	40,054-85,140	64,561
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	22	25	20	13,250-55,226	32,356
Organization and Methods	4	3	3	13,520-55,220	35,547
Program Administration	10	64	65	13,250-55,226	32,093
Welfare Program	17	2	1	14,160-55,220	24,818
Administrative Support					
Clerical	174	131	143	12,316-30,231	21,358
Data Processing	2	-	-	12,716-35,362	17,282
Secretarial	79	93	98	12,034-30,425	18,155
Other	3	5	-	12,062-62,880	33,798

The person year column displays the forecast distribution by occupational group of the authorized person years for the Program. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and reclassifications divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Grants and Contributions

Figure 21 presents a summary of all grant and contribution expenditures of the Program.

Figure 21: Details of Grants and Contributions

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Grants			
Pensions for disability and death			
The Flying Accidents Compensation Order	**421,000**	416,000	339,748
World War I	**83,659,000**	89,401,000	86,964,429
World War II	**591,885,000**	539,047,000	479,809,224
Civilians, World War II	**2,018,000**	1,993,000	1,469,639
Defence Forces - Peacetime Services	**27,586,000**	23,428,000	21,288,293
Special Forces (Korea)	**9,518,000**	12,334,000	8,931,218
Newfoundland Special Awards	**20,000**	17,000	16,544
Burial Grants	**1,070,000**	1,070,000	805,117
Gallantry Awards - World War II and Special Force	**80,000**	80,000	73,926
Total grants	**716,257,000**	667,786,000	599,698,138
Contributions			
Compensation for loss of earnings	**150,000**	150,000	76,743
Total grants and contributions	**716,407,000**	667,936,000	599,774,881

B. Cost Analysis

Figure 22: Net Cost of Program for the Year 1984-85 ($000)

	1984-85 Operating Expenditures	Add Other Costs	**Total Cost**	Total 1983-84
Pensions Program	734,667	3,191	**737,858**	688,915

Other costs of $3,191,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	1,398
• other services provided without charge by other departments	1,793

Bureau of Pensions Advocates Program Expenditure Plan

1984-85

Table of Contents

Extracts from Part II of the Estimates 5-4

Extracts from Volume II of the Public Accounts 5-4

Section I
Program Overview

A. Highlights
   1. Plans for the Estimates Year 5-5
   2. Recent Performance 5-5
B. Financial Summary
   1. Financial Requirements 5-6
   2. Review of 1982-83 Financial Performance 5-6
C. Background
   1. Introduction 5-7
   2. Legal Mandate 5-7
   3. Program Objective 5-7
   4. Program Organization for Delivery 5-7
   5. Operations 5-8

D. Planning Perspective
   1. Environment 5-9
   2. Initiatives 5-10
   3. Program Effectiveness 5-10
   4. Performance Information/Resource Justification 5-11

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object
   1. Expenditures by Object 5-14
   2. Personnel Expenditures 5-15
B. Cost Analysis 5-16

Extracts from Part II of the Estimates

Appropriation Authority

The Minister of Veterans Affairs requests the authority to spend $4,584,000 for the operation of the Bureau of Pensions Advocates Program during the 1984-85 fiscal year including $499,000 for employee benefits which will be met under existing statutory authority.

Financial Requirements by Authority

	ESTIMATES		
	1984-85	1983-84	Change
Budgetary	$	$	$
Vote 30 - Bureau of Pensions Advocates - Program expenditures. .	**4,085,000**	4,168,000	(83,000)
Statutory - Contributions to Employee Benefit Plans.	**499,000**	517,000	(18,000)
Total Program.	**4,584,000**	4,685,000	(101,000)

Extracts from Volume II of the Public Accounts

Use of Appropriations for 1982-83

	Main Estimates	Total Appropriations	Actual Use
Voted Budgetary Expenditures			
Vote 30-Bureau of Pensions Advocates - Program Expenditures.	3,677,000	3,745,000	3,509,000
Statutory Budgetary Expenditures			
Contributions to Employee Benefit Plans. .	464,000	513,000	513,000
	4,141,000	4,258,000	4,022,000

Section I
Program Overview

A. Highlights

1. Plans for the Estimates Year

During 1984-85, the Bureau's plans include the following:

- to represent 8,055 applicants for pension with claims and appeals to the Canadian Pension Commission and appeals to the Pension Review Board (see page 5-10); and

- to maintain established average response times for research, preparation and presentation of pension applications and appeals throughout 1984-85 (see page 5-11).

2. Recent Performance

In 1982-83 the Bureau represented 8,860 applicants for pensions and submitted 12,911 new claims and appeals on their behalf.

B. Financial Summary

1. Financial Requirements

Actual and forecast resource requirements for the Bureau of Pensions Advocates are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Summary ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Change	For Details See Page
Legal Counselling and Representation	**4,584**	4,685	(101)	5-14
Authorized person-years	**114**	117	(3)	

The decrease of $101,000 in the 1984-85 requirement over the 1983-84 forecast is due to the following major items:

	($000)
• decreases, due to reduction in staff, in salaries and employee benefits and purchases	(163)
• increased operating costs due to additional training requirements;	58
• increases, due to inflation in operating costs and purchases.	10

2. Review of 1982-83 Financial Performance

Figure 2: Review of 1982-83 Financial Performance ($000)

	1982-83		
	Main Estimates	Actual	**Change**
Legal Counselling and Representation	4,141	4,022	**(119)**
Authorized person-years	119	114	**(5)**

Explanation of Changes: $ and P-Y's reductions resulted from positions left vacant by unexpected staff turnovers.

C. Background

1. Introduction

This Program provides a complete independent legal aid service to persons seeking to establish claims under the Pension Act and allied statutes and orders. This service is provided by professional advocates and support staff located in 18 cities throughout Canada. The relationship between the Bureau and an applicant is that of a solicitor and client. The services of the Bureau are free, but an applicant can employ a private lawyer at his own expense or be represented by a service officer of an accredited veterans' organization. The Bureau must accept all requests for assistance from veterans.

2. Legal Mandate

The legal mandate for the Program is set out in Part II of the Pension Act. The legislation specifically prescribes the duties as: counselling applicants with respect to the application of the Pension Act and related statutes and orders; assisting applicants in the preparation and submission of applications; and arranging for applicants to be represented by a pensions advocate at hearings held under the Act.

3. Program Objective

To provide an independent professional legal aid service to persons seeking to establish claims under the Pension Act and allied statutes and orders.

4. Program Organization for Delivery

The Pension Act provides that the Bureau is not part of the Department of Veterans Affairs but reports directly to the Minister of Veterans Affairs.

The Bureau of Pensions Advocates is under the direction of a Chief Pensions Advocate appointed by the Governor in Council. The Bureau is divided into two responsibility areas:

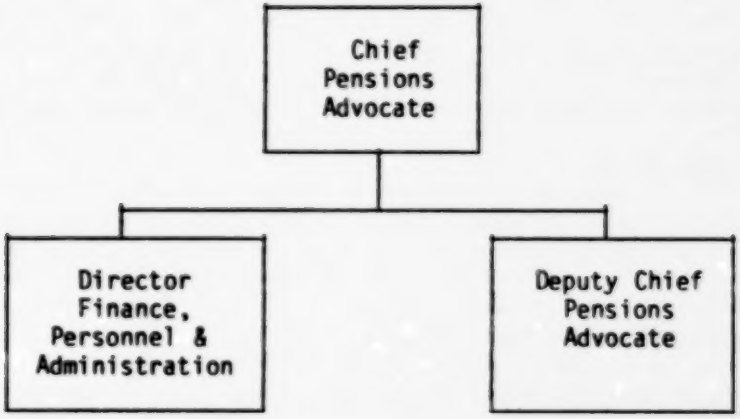
- the Deputy Chief Pensions Advocate heads the operational area which researches, prepares, and presents claims to the various adjudicating bodies in the Pensions Program; this includes the 17 District Pensions Advocates and their support staff, as well as Area Advocates and their support staff at Head Office who present appeals to the Pension Review Board; and

- the Director, Finance, Personnel and Administration and his staff who provide the necessary administrative support to all sections of the Bureau.

The Bureau has a decentralized organization to provide its services. There are 18 District Offices in larger centres across Canada with 17 District Pensions Advocates (Regina/Saskatoon has one District Pensions Advocate but two offices). In addition, advocates travel to other locations in their districts and interview applicants in their homes when required.

The organizational structure of the Program is shown in Figure 3 together with person-years and resources.

Figure 3: Program Operations - Organizational Structure and Resources for 1984-85 ($000)



				1984-85 Main Estimates
P-Y	4	2	108	114
$	123,000	87,000	4,374,000	**4,584,000**

5. Operations

In its role as a representative for applicants seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes and orders, there are three levels of adjudication with which the Bureau must deal.

Applications to the Canadian Pension Commission: This is the initial level in the pension process. The Bureau provides assistance to any individual seeking benefits under the Pension Act by the collection of supporting evidence and the preparation of a written submission. The application is adjudicated by the Canadian Pension Commission and the applicant is informed of the decision, whether favourable or unfavourable.

Appeals to Entitlement/Assessment Boards: If an application submitted to the Commission is denied, the applicant may request a hearing by an Entitlement Board using the services of the Bureau of Pension Advocates. This is a formal hearing before three members of the Commission who hear testimony by the applicant and witnesses as well as arguments by the advocate. If a pensioner is dissatisfied with the amount of an award, he or she may apply for a hearing by an Assessment Board consisting of two Members of the Commission with full power to confirm or vary the amount of the award.

Appeals to the Pension Review Board: If an applicant is dissatisfied with the decision of an Entitlement Board or an Assessment Board, he or she may appeal to the Pension Review Board. It hears arguments as to why the decision of the Entitlement or Assessment Board should be varied. The decision of the Board is final and binding for all purposes under the Pension Act. A representative may appear before the Board to present arguments on the appeal. A Pensions Advocate, if requested, will prepare the applicant's case and appear before the Board.

D. Planning Perspective

1. Environment

The workload associated with the provision of counselling and representation services by the operations area is directly affected by the overall decline in veteran population. In spite of the decline, however, significant workload increases are occurring due to current economic conditions, aggravation of latent disability due to aging and the fact that most veterans are now approaching retirement age. Figure 4 shows actual and anticipated workload in terms of the number of clients served.

Figure 4: Anticipated Workload of Bureau of Pensions Advocates

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Clients with submissions to the Canadian Pension Commission	4,175	4,580	4,341
Clients with an appeal to Entitlement and Assessment Board	2,800	3,600	3,599
Clients with an appeal to the Pension Review Board	1,080	940	920
Total Clients	8,055	9,120	8,860

2. Initiatives

During 1984-85, no new initiatives having significant resource implications are planned.

3. Program Effectiveness

For the program to be effective the Bureau must prepare and present each case in a professional manner and have the claim or appeal ready for presentation with minimal delay to the client.

Figure 5 shows the overall success rate while Figure 6 reflects the turnaround time for applications and appeals. Although the Bureau must accept all requests for assistance, historically it has obtained positive decisions in 25-30% of its cases.

Figure 5: Overall Success Rate

	Forecast 1983-84	Actual 1982-83	Actual 1981-82	Actual 1980-81
Overall success rate	33.0%	31.7%	28.7%	27.3%

Figure 6: Turnaround Time (in months)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83	Actual 1981-82
Pension Applications to the Canadian Pension Commission	4.5	4.5	5.8	9.0
Appeals to Entitlement and Assessment Boards	1.5	1.5	1.5	1.7
Head Office Appeals before the Pension Review Board	9.0	9.0	12.7	18.2

The dramatic reduction in turnaround times is the result of changes in operational procedures related to the McCraken Inquiry.

4. Peformance Information/Resource Justification

The Bureau has traditionally used performance measurement techniques to assist in the determination of resource requirements to meet the demands of anticipated workload fluctuations. Resources for the Estimates year were determined using current weight factors relative to the most recent base year evaluations (1979-80).

In 1979 the Bureau undertook a study of its operations to determine the average processing times of all operational staff, to be used for the measurement of efficiency and for calculating future resource requirements. Five types of work were identified and accepted as suitable for ongoing work measurement: claims to the Canadian Pension Commission, appeals to Entitlement and Assessment Boards of the Commission, appeals to the Pension Review Board (initiated by District Offices), hearings before the Pension Review Board (head office staff only), and counselling services to clients where no claims can be made. The first three types are measured by the number of claims under entitlement sections of the Pension Act, rather than clients. A method of weighting is used to allocate staff to these five types of work, excepting only head office executive and administration personnel. Figure 7 shows the results obtained.

Figure 7: Performance Data

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Actual 1982-83	
	Volume Units	Output Weight (P-Y)	Volume Units	Output Weight (P-Y)	Volume Units	Output Weight (P-Y)
Claims to the Canadian Pension Commission	6,825	45.4	7,138	47.5	7,132	47.5
Appeals to an Entitlement or Assessment Board	3,920	40.6	5,045	52.2	4,550	47.1
New Appeals to the Pension Review Board	1,515	4.7	1,315	4.1	1,229	3.8
Hearings before the Pension Review Board	1,100	14.3	1,100	14.3	1,175	15.2
Counselling services	1,310	3.8	1,345	3.9	2,734	7.8
Total workload	14,670	108.8	15,943	122.0	16,820	121.4

The Bureau's actual total workload during 1982-83 (16,820) exceeded the estimated volume (14,494) due to the increased number of veterans requesting appeal or counselling services. This resulted from the initiative of the Canadian Pension Commission to eliminate the backlog of pension applicants awaiting decisions.

The Bureau has been able to measure the relative efficiency of each of its 18 District Offices as compared to national averages, and the efficiency of its overall operations by using the data for the 1979-80 base year.

Figure 8 shows the overall relative changes in efficiency over the period 1981-82 to 1984-85.

Figure 8: Relative Changes in Overall Operational Efficiency (1979-80 = 100)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83	Actual 1981-82
Weighted Workload	117.8	122.0	121.4	112.7
Resources utilized or budgeted*	115.0	120.0	113.9	115.5
Input/Output Ratio	1.024	1.017	1.066	.975
Efficiency Index	113.0	112.3	117.7	107.6

*Includes head office component.

Figure 9 shows the 1982-83 estimate compared to the actual.

Figure 9: 1982-83 Operational Efficiency

	Actual	Estimate	Change
Weighted Workload	121.4	117.3	4.1
Resources utilized or budgeted*	113.9	121.0	(7.1)
Input/Output Ratio	1.066	.969	.097
Efficiency Index	117.7	106.9	10.8

*Includes Head Office component.

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object

1. Expenditures by Object

Figure 10: Expenditures by Object ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Personnel			
Salaries and Wages	**3,847**	3,978	3,351
Contributions to employee benefit plans	**499**	517	513
Goods and services			
Transportation and communication	**173**	139	127
Professional and special services	**45**	33	23
Other operating expenditures	**1**	1	
Total operating	**4,565**	4,668	4,014
Capital	**19**	17	8
Total expenditures	**4,584**	4,685	4,022

2. Personnel Expenditures

Figure 11: Authorized Person Years and Salary Provision

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1984-85 Average Salary Provision
	1984-85	1983-84	1982-83		
Executive					
Senior	1	1	1	47,960-93,040	65,011
Scientific and Professional					
Law	42	43	40	19,546-85,140	48,227
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	4	2	2	13,250-55,226	33,667
Program Administration	18	18	23	13,250-55,226	27,624
Administrative Support					
Clerical	4	6	5	12,316-30,231	19,657
Secretarial	45	50	48	12,034-30,425	17,828

The person year column displays the forecast distribution by occupational group of the authorized person years for the Program. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and reclassifications divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

B. Cost Analysis

Figure 12: Net Cost of Program for the Year 1984-85 ($000)

	1984-85 Operating Expenditures	Add Other Cost	**Total Cost**	Total Cost 1983-84
Bureau of Pensions Advocates	4,584	507	**5,091**	5,153

Other costs of $507,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	395
• other services provided without charge by other departments	112

Affaires des anciens combattants Canada

Budget des dépenses 1984-1985

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Le document renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Dans le Guide du Budget des dépenses du gouvernement du Canada, vous trouverez d'autres conseils sur la façon de repérer les renseignements qui paraissent dans chacune des parties.

L'introduction des documents de la Partie III s'échelonne sur une période de quatre ans. Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne le Budget des dépenses principal.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1984

En vente au Canada par l'entremise de nos

agents libraires agréés
et autres librairies

ou par la poste au:

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa, Canada, K1A 0S9

N° de catalogue BT 31-2/1985-III-49 Canada: $12.00
ISBN 0-660-52517-8 à l'étranger: $14.40

Prix sujet à changement sans avis préalable

Budget des dépenses 1984-1985

Partie III

Affaires des anciens combattants Canada

Preface

Ce plan de dépenses est conçu pour servir de document de référence et c'est pourquoi il contient plusieurs niveaux de détails pour répondre aux différents besoins de ses utilisateurs.

Il comprend cinq chapitres. Le premier présente le Ministère. Les quatre autres présentent le plan de dépenses de chaque programme du Ministère.

Chaque chapitre commence par des extraits de la Partie II du Budget des dépenses pour le Programme que l'on décrit. Cette formule a pour but d'assurer le lien avec les autres documents budgétaires.

Le plan de dépenses du Programme des Affaires des anciens combattants et celui du Programme des pensions sont divisés en trois sections. Chaque section fournit plus de détails que la précédente pour chacun des programmes. La section I donne un aperçu du Programme et un résumé de ses plans et de son rendement actuels. Pour les personnes qui désirent plus de détails, la section II indique, pour chaque activité, les résultats prévus et d'autres renseignements essentiels sur le rendement qui justifient les ressources demandées. La section III fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

Les plans de dépenses du Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants et du Programme du Bureau de services juridiques des pensions comprennent deux sections. La section I donne un aperçu détaillé du Programme, comprenant une description ainsi que des données de base, les objectifs du Programme et une perspective de planification. La section II fournit, sur les coûts et les dépenses par article, des renseignements additionnels qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

Ce document permettra au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. Une table des matières générale énumère les chapitres; en outre, une table des matières détaillée est fournie pour chaque programme. Pour les lecteurs qui veulent des renseignements de nature financière, le plan de dépenses des Affaires des anciens combattants à la Partie I renvoie à la page du tableau des besoins financiers dans le plan de dépenses de chaque Programme. Lorsqu'il y a lieu, chacun de ces tableaux renvoie à son tour à des renseignements plus détaillés sur chacune des activités d'un programme.

Table des matières

Résumé de l'organisation	1 - 1
Programme des Affaires des anciens combattants	2 - 1
Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants	3 - 1
Programme des pensions	4 - 1
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	5 - 1

Résumé de l'organisation

Rôles et attributions

En reconnaissance de la contribution unique des anciens combattants et de certains civils aux efforts de guerre et de maintien de la paix que le Canada a déployés durant les dernières décennies, le gouvernement canadien a instauré divers programmes d'aide spécialement conçus pour ces personnes. Les éléments suivants forment l'essence même des prestations d'aide accordées aux anciens combattants et à certains civils, à leurs survivants et aux personnes à leur charge:

- le programme des pensions, qui prévoit des indemnités à l'égard d'un décès ou d'une invalidité, quel que soit le revenu des bénéficiaires (dans quelques cas, cependant, l'octroi des prestations est discrétionnaire et fonction du revenu);

- le programme des soins liés à une invalidité ouvrant droit à pension; fourniture de services non assurés (médicaments, lunettes, etc., soins dans un établissement ministériel ou contractuel) aux anciens combattants admissibles;

- le programme de soutien du revenu, dans le cadre duquel des allocations d'indemnisation sont versées aux anciens combattants qui ont des difficultés financières à cause des effets impondérables de la guerre;

- les services d'aide juridique offerts à tous les niveaux de la procédure applicable aux pensions;

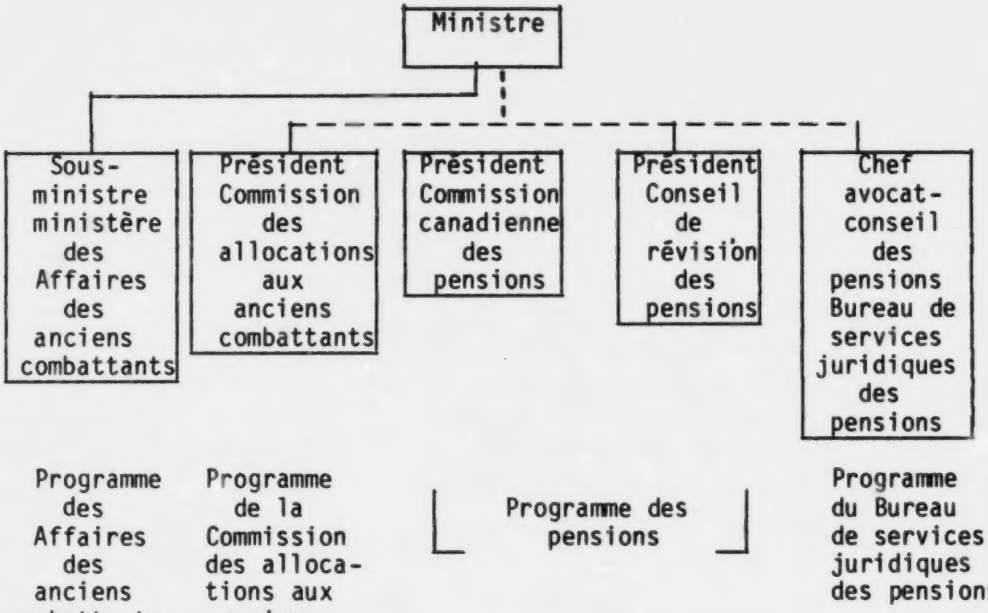
- un organisme auquel les requérants et les bénéficiaires d'allocations accordées en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, peuvent interjeter appel ou demander une révision;

- une aide et des services aux anciens combattants qui se sont établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants afin qu'ils puissent acquérir les titres des propriétés sur lesquelles ils se sont établis.

Organisation et programmes des Affaires des anciens combattants

Les Affaires des anciens combattants sont dirigées par un ministre qui est comptable au Parlement du ministère des Affaires des anciens combattants. Le Ministre est également comptable au Parlement de deux commissions, d'un conseil et d'un bureau. Le tableau 1 présente l'organigramme des Affaires des anciens combattants.

Tableau 1: Organigramme des Affaires des anciens combattants



Le ministère des Affaires des anciens combattants, qui administre le Programme des Affaires des anciens combattants, offre un soutien financier sous forme d'allocations et de services de soins aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et aux survivants par le biais d'une administration centrale située à Charlottetown et de bureaux régionaux et de district situés un peu partout au Canada.

La Commission des allocations aux anciens combattants est également située à Charlottetown. C'est auprès de cet organisme que les requérants et les bénéficiaires d'allocations accordées en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, peuvent interjeter appel ou demander un réexamen.

La Commission canadienne des pensions applique la Loi sur les pensions, les parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, et plusieurs autres lois, ordonnances et règlements qui prévoient l'octroi de pensions en dédommagement d'une invalidité ou d'un décès attribuable au service militaire ou à tout autre service admis. Les services de la Commission sont offerts aux anciens combattants par l'entremise de l'administration centrale à Ottawa et des bureaux de district situés dans chaque province. L'administration centrale est censée déménager à Charlottetown en 1984-1985.

Le Conseil de révision des pensions, situé à Charlottetown, est chargé de régler toutes les questions d'interprétation de la Loi sur les pensions, d'étudier les décisions dont interjettent appel les anciens combattants et les personnes à leur charge qui ne sont pas satisfaits des décisions finales de la Commission canadienne des pensions, et de statuer sur ces appels.

Le Bureau de services juridiques des pensions offre des services d'aide juridique aux requérants qui désirent établir leur droit à des prestations en vertu de la Loi sur les pensions et de lois et d'ordonnances connexes. Cette aide peut être obtenue à toutes les étapes de la procédure applicable aux pensions. Les services du Bureau sont offerts aux anciens combattants par l'entremise de l'administration centrale à Charlottetown et des bureaux de district situés dans chaque province.

Plan de dépenses de l'organisation

Le tableau 2 renferme le plan de dépenses de l'organisation. Toutes les dépenses proposées sont des dépenses budgétaires.

Tableau 2: Plan de dépenses de l'organisation (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984 - 1985	Prévu 1983-1984	Différence	Détails à la page
Programme des Affaires des anciens combattants	**780,624**	748,659	31,965	2-8
Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants	**1,666**	1,523	143	3-5
Programme des pensions	**734,667**	685,892	48,775	4-8
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	**4,584**	4,685	(101)	5-6
	1,521,541	1,440,759	80,782	

Priorités de l'organisation

Bien qu'elles remplissent des fonctions très différentes, les composantes de l'organisation accordent toute la priorité absolue à la prestation compétente de services qui répondent aux besoins de leurs clients respectifs. A cette fin, les composantes de l'organisation entreprendront ou continueront d'accomplir les tâches ci-dessous.

Ministère des Affaires des anciens combattants: Toujours soucieux des soins dispensés aux anciens combattants âgés et de l'augmentation inévitable du nombre d'anciens combattants âgés, le Ministère continuera d'accorder une attention particulière au Programme pour anciens combattants âgés.

Le Ministère mène actuellement une revue exhaustive afin de simplifier les dispositions législatives et le processus administratif en matière d'allocations aux anciens combattants et d'allocations de guerre pour les civils (AAC/AGC) qui, en ce moment, sont complexes et occasionnent une lourde tâche. Cette revue aboutira à la rationalisation des ressources affectées à l'administration du programme de soutien du revenu. De plus, tous les efforts possibles seront déployés pour accorder les formalités d'administration des AAC/AGC avec celles des programmes de la sécurité de la vieillesse et du supplément de revenu garanti.

Des mesures ont été prises pour veiller à l'application satisfaisante de la politique et des lignes directrices nouvellement établies en matière de communications. La politique que le gouvernement vient d'énoncer au sujet des communications donne une nouvelle dimension aux communications des Affaires des anciens combattants avec les clients actuels et éventuels, les avocats et d'autres personnes qui les représentent, les députés et le grand public, au sujet des programmes de prestations et des cas de clients en instance de règlement.

Commission des allocations aux anciens combattants: La Commission continuera de participer à des études et à des recherches afin que les anciens combattants admissibles et les personnes à leur charge profitent pleinement des avantages prévus dans la Loi. Les changements nécessaires seront apportés grâce à l'interprétation des dispositions et à des recommandations de modifications réglementaires.

Commission canadienne des pensions: La Commission continuera:

- d'étudier et de prendre des moyens pour améliorer les services dispensés aux clients âgés de plus en plus nombreux, dont certains souffrent d'invalidités graves;

- d'améliorer le système orienté vers les clients pour mieux contrôler la productivité et les services;

- d'essayer de neutraliser les retombées du déménagement à Charlottetown sur les activités et le délai de prestation du service aux clients.

Programme des Affaires des anciens combattants
Plan de dépenses

1984-1985

Table des matières

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses 2-4

Section I
Aperçu du Programme

A. Points saillants 2-7
B. État financier récapitulatif par activité 2-8
C. Données de base
   1. Introduction 2-9
   2. Mandat statutaire 2-10
   3. Objectif du Programme 2-10
   4. Plan d'exécution du Programme 2-10
   5. Procédure applicable aux allocations 2-14
D. Perspective de planification
   1. Contexte 2-14
   2. Initiatives 2-16
   3. Efficacité du Programme 2-16

Section II
Analyse par activité

A. Aide sociale et soutien du revenu 2-17
B. Services de santé 2-22
C. Gestion des contrats immobiliers 2-28
D. Administration du Ministère 2-31

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article
   1. Dépenses par article 2-33
   2. Dépenses en personnel 2-34
   3. Dépenses en capital 2-36
   4. Subventions et contributions 2-37
B. Analyse des coûts 2-40
C. Lois et règlements concernant le Programme des Affaires des anciens combattants 2-41

Extraits de la Partie II
du Budget de dépenses

Autorisation d'affectation de crédits

L'autorisation est demandée de dépenser $764,425,000 pour le Programme des Affaires des anciens combattants en 1984-1985. En vertu de l'autorisation statutaire existante, une dépense supplémentaire de $16,198,500 a été autorisée, portant ainsi le total des dépenses du Programme à $780,623,500.

Besoins financiers par autorisation

	PRÉVISIONS		
	1984-1985	1983-1984	Différence
	$	$	$
Budgétaire			
Crédit 1 - Affaires des anciens combattants - Dépenses de fonctionnement; entretien de propriétés, y compris les dépenses afférentes à des travaux de génie, de recherches techniques et autres qui n'ajoutent aucune valeur tangible à la propriété immobilière, aux taxes, à l'assurance et au maintien des services publics; autorisation, sous réserve de l'approbation du gouverneur en conseil, d'effectuer des travaux de réparation nécessaires sur des propriétes construites en vertu de contrats particuliers à prix ferme et destinées aux anciens combattants, afin de corriger des défectuosités dont ni l'ancien combattant ni l'entrepreneur ne peuvent être tenus financièrement responsables ainsi que tout autre travail qui s'impose sur d'autres propriétés afin de sauvegarder l'intérêt que le Directeur y possède. **262,571,000**	249,970,001	12,600,999
(Tel que déjà prévu dans la Loi n° 2 de 1983-84 portant affectation de crédits)			

	PRÉVISIONS		
	1984-1985	1983-1984	Différence
	$	$	$
Budgétaire			
Crédit 5 - Affaires des anciens combattants - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor. . . (Tel que déjà prévu dans la Loi n° 2 de 1983-84 portant affectation de crédits)	**501,854,000**	485,537,000	16,317,000
Statutaire - Ministre des Affaires des anciens combattants Traitement et allocation pour automobile.	**40,500**	39,100	1,400
Statutaire - Fonds pour la réserve pour prestations conditionnelles, Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.	**2,600,000**		2,600,000
Statutaire - Crédits de réadaptation et remboursement, en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.	**202,000**	202,000	
Statutaire - Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays (Loi de l'assurance des soldats de retour au pays - S.R., c.54 . .	**63,000**	63,000	

	PRÉVISIONS		
	1984-1985 $	1983-1984 $	Différence $
Statutaire - Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants (Loi sur l'assurance des anciens combattants - S.R., c. V-3).	**803,000**	746,000	57,000
Statutaire - Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés.	**12,490,000**	13,047,000	(557,000)
Total du Programme . . .	**780,623,500**	749,604,101	31,019,399

Section I
Aperçu du Programme

A. Points saillants

Au cours de 1984-1985, le Programme des Affaires des anciens combattants compte atteindre les résultats suivants:

- La somme de $454,214,000 en prestations de soutien du revenu sera versée directement à 85,996 clients en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (voir page 2-19).

- La somme de $241,868,000 sera versée à des clients, ou en leur nom, pour des soins médicaux et les frais d'administration nécessaires (voir page 2-22).

- Le Programme pour anciens combattants âgés coûtera environ $5,346,000 et il profitera à 3,000 clients (voir pages 2-16 et 2-23). On continuera de mettre l'accent sur ce Programme.

- Des modifications législatives seront proposées, suivant les résultats de la revue du Programme des allocations aux anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils (voir page 2-16).

- On prévoit que 2,300 anciens combatttants rembourseront les prêts qui leur ont été consentis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, ce qui représente un recouvrement d'environ $26,400,000 en principal et $12,300,000 en intérêts. Par conséquent, le nombre de comptes continuera de diminuer constamment jusqu'à environ 27,600 au 31 mars 1985 (voir page 2-28).

B. État financier récapitulatif par activité

Le tableau 1 ci-après indique les besoins financiers par activité du Programme des Affaires des anciens combattants pour l'année budgétaire et pour l'exercice financier en cours.

Tableau 1: État financier récaptulatif par activité (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévu 1983-1984	Différence	Détails à la page
Aide sociale et soutien du revenu	**497,151**	477,119	20,032	2-17
Services de santé	**241,868**	222,170	19,698	2-22
Gestion des contrats immobiliers	**9,386**	6,987	2,399	2-28
Administration du Ministère	**32,219**	42,383	(10,164)	2-31
	780,624	748,659	31,965	
Années-personnes autorisées	**3,633**	3,816	(183)	

Les besoins pour 1984-85 présentent une augmentation de $31,965,000 par rapport aux prévisions de 1983-1984 surtout en raison des principaux éléments suivants:

	(en milliers de dollars)
• augmentation des allocations aux anciens combattants ou des allocations de guerre pour les civils en raison des hausses de l'indice des prix à la consommation;	29,497
• augmentation attribuables à l'inflation au chapitre des traitements, des avantages sociaux des employés et des autres coûts de fonctionnement;	8,245
• augmentation des autres coûts de fonctionnement en raison de l'augmentation du nombre de journées d'hospitalisation achetées;	2,120

- augmentation des contributions aux provinces conformément aux accords de cession des hôpitaux du Ministère; 4,310

- diminution du montant nécessaire pour payer l'augmentation du tarif journalier des soins de longue durée à l'hôpital Deer Lodge (2,297)

- coûts spéciaux du Système de distribution des prestations nécessaires en 1983-1984, mais non en 1984-1985. Il y a eu aussi une réduction de 44 A-P. (1,450)

- réduction du besoin de ressources pour le déménagement. Il s'agit d'une reduction de 75 A-P. (4,311)

- augmentation de la réserve pour les prestations conditonnelles versées aux anciens comattants aux termes de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. 2,600

- coûts des services administratifs et d'information spéciaux nécessaires en 1983-1984, mais non en 1984-1985. (1,925)

- ressources nécessaires pour le Groupe d'étude des systèmes axés sur les clients en 1983-1984, mais non en 1984-1985. Il y a en aussi une réduction de 26 A-P. (2,013)

- diminution occasionnée par une réduction de 31 années-personnes imposée par le Conseil du Trésor (889)

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme des Affaires des anciens combattants fait partie du secteur gouvernemental des deperises en matière d'affaires sociales qui étudie les dépenses médicales, sociales et économiques. Le Programme des Affaires des anciens combattants offre aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et à leurs survivants une gamme de services, dont le versement d'allocations et de prestations, des services de conseil et l'autorisation de versements en vue de la prestation de soins médicaux, chirurgicaux et dentaires. Le Programme fournit également des soins en hébergement et des appareils de prothèses; et veille à ce que l'ancien combattant obtienne le titre de la propriété sur laquelle il s'est établi.

2. Mandat statutaire

La Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants, 14 autres lois du Parlement et huit séries de règlements (énumérés à la Section III), constituent le mandat du Programme.

La Loi sur les allocations aux anciens combattants et la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils déterminent l'admissibilité aux allocations en ce qui concerne les anciens combattants, les personnes a leur charge et d'autres personnes qui satisfont aux exigences bien précises. Le Règlement sur le traitement des anciens combattants régit les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, la fourniture d'appareils de prothèse ainsi que les soins en hébergement.

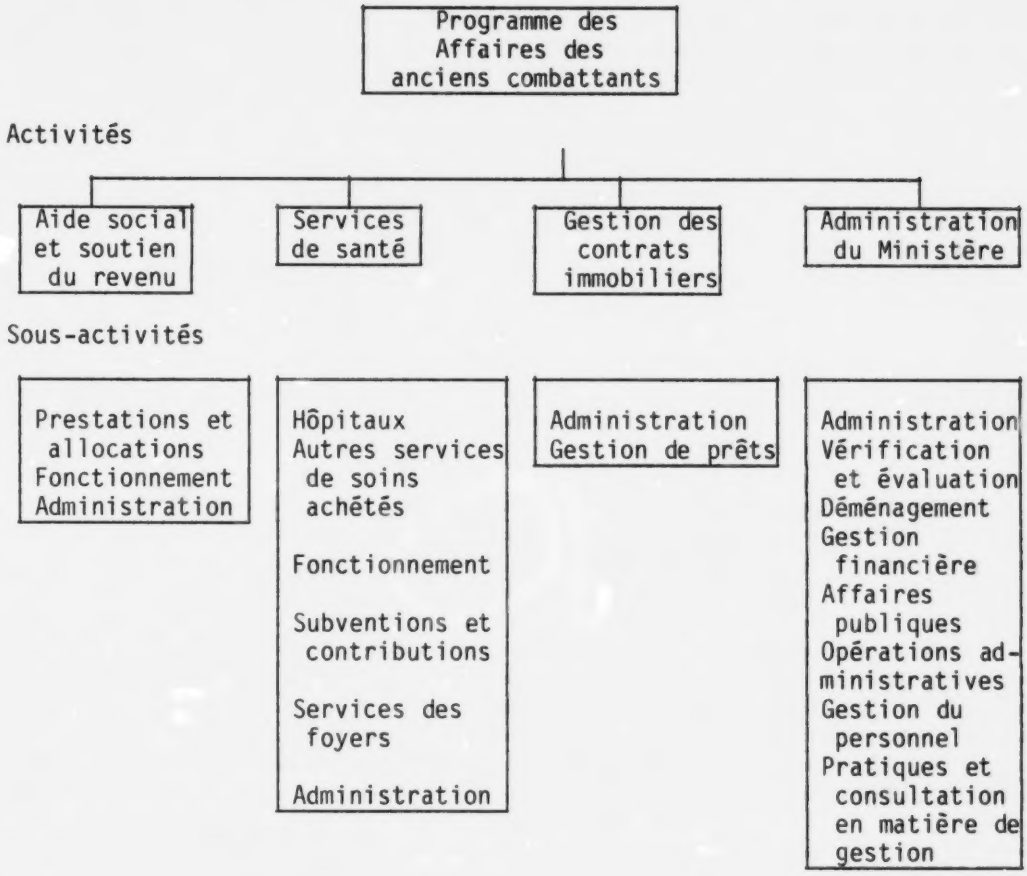
3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme des Affaires des anciens combattants est de fournir l'aide nécessaire au bien-être physique, mental, social et financier des anciens combattants, des personnes à leur charge et d'autres ayants droits.

4. Plan d'exécution du Programme

Structure des activités: Comme l'indique le tableau 2, le Programme des Affaires des anciens combattants est réparti en quatre activités dont deux, à savoir, l'aide sociale et soutien du revenu et les services de santé, jouent un rôle prépondérant dans la réalisation des objectifs du Programme.

Tableau 2: Structure des activités



Organisation: Le Programme des Affaires des anciens combattants regroupe l'administration centrale, cinq bureaux régionaux, et 32 bureaux de district dont l'un fonctionne comme un bureau sous-régional; un hôpital et deux foyers de soins en hébergement qui relèvent de la Direction générale des services aux anciens combattants; et quatre bureaux régionaux, neuf bureaux de district, deux bureaux de service et 37 bureaux locaux gérés par l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants.

Le sous-ministre dirige le Programme des Affaires des anciens combattants, et il est aidé de quatre sous-ministres adjoints (Services aux anciens combattants; Finances; Personnel et administration; Opérations dans la Capitale nationale; et Office de l'établissement agricole des anciens combattants) et du directeur général de la Vérification et de l'évaluation.

Voici les Directions générales du Programme:

Services aux anciens combattants (SAC): Cette direction générale assure aux anciens combattants admissibles et aux personnes à leur charge des soins médicaux, des services de bien-être social et un soutien du revenu. Pour ce faire, les SAC prennent les mesures nécessaires pour que les anciens combattants aient accès aux soins offerts dans les hôpitaux de leur choix et qu'ils se prévalent des services communautaires, du soutien financier offert en permanence et en cas d'urgence et des services d'orientation sociale et de renvoi.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC): L'Office s'occupe des services liés a l'administration des ententes conclues entre le Directeur des terres destinées aux anciens combattants et les anciens combattants et aide les anciens combattants à gérer les biens-fonds qui font l'objet de telles ententes jusqu'à ce que les anciens combattants, leurs héritiers, leurs légataires ou leurs représentants personnels puissent acquérir le titre de propriété.

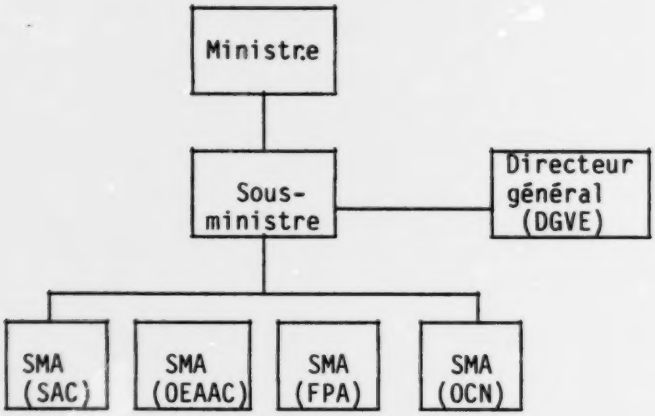
Finances, personnel et administration (FPA): Cette direction générale dispense des services de soutien en matière de finances, de personnel et d'administration auprès du Ministère et d'organismes associés.

Opérations dans la Capitale nationale (OCN): Cette direction générale aide le sous-ministre à assumer efficacement ses responsabilités qui l'obligent à communiquer directement avec des gens à Ottawa. Cette activité englobe également les tâches de soutien de la direction en matière d'affaires publiques, de perpétuation du souvenir et de planification intégrée.

Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE): Cette direction générale offre de façon cyclique, tous les quatre ans, un programme complet d'évaluations indépendantes et de vérification internes globales de toutes les opérations des Affaires des anciens combattants.

Le tableau 3 établit un rapport entre l'organisation du Programme et ses activités, et les ressources nécessaires en 1984-1985.

Tableau 3: Ressources par organisation et activité pour 1984-1985 (en milliers de dollars)



Activité				Totaux des activités	A-P	
Aide sociale et soutien du revenu	$497,151			$497,151	628	
Services de santé	$241,868			$241,868	2,234	
Gestion des contrats immobiliers		$ 9,386		$ 9,386	193	
Administration du Ministère			$32,219 1 2 3	$ 32,219	578	1 2 3
Total	$739,019	$9,386	$32,219	$780,624	3,633	

1 Comprend la DGVE
2 Comprend le Ministre et le sous-ministre
3 Includes NCO

5. Procédure applicable aux allocations

L'article 30 de la Loi sur les allocations aux anciens combattants stipule que le Ministre est chargé de l'application de la Loi, sauf en ce qui concerne le pouvoir, l'autorité et la juridiction aux fins de l'étude et du jugement de demandes d'allocations sous le régime de la Loi. Les premières demandes sont jugées par une équipe de représentants du Ministère appelée Autorité régionale des affaires aux anciens combattants (ARA). Il y a sept autorités régionales au pays. (Les ARA font partie de la Direction générale des services aux anciens combattants, et elles sont comprises dans les opérations sous la rubrique "Aide sociale et soutien du revenu". L'ARA a des pouvoirs absolus de jugement et de révision des demandes présentées en vertu des dispositions législatives qui régissent les allocations. Un requérant peut interjeter appel auprès de la Commission des allocations aux anciens combattants d'un jugement rendu par l'ARA ou les décisions de celle-ci seront revues directement par la Commission des allocations aux anciens combattants.

Tableau 4: Procédure applicable aux allocations et responsables

Étape	Procédure	Responsabilité
	Demande	
1.	Demande présentée au ministère des Affaires des anciens combattants	Requérant
2.	Jugement rendu par l'Autorité régionale des affaires aux anciens combattants	ARA
	Appel (si le requérant est insatisfait)	
3.	Cas portés en appel devant la Commission des allocations aux anciens combattants	Appelant
4.	Décision finale au sujet de l'appel	CAAC

D. Perspective de planification

1. Contexte

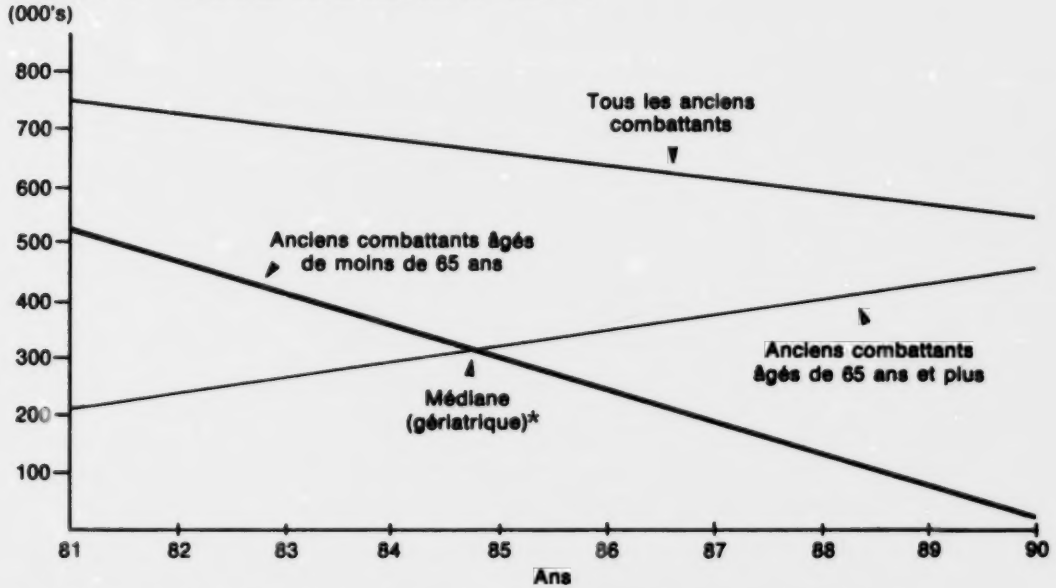
Trois facteurs influencent considérablement le Programme des Affaires des anciens combattants:

- au fur et à mesure que les anciens combattants vieillissent, ils ont de plus en plus besoin de services supplémentaires adaptés à leur âge, surtout dans les domaines des soins et des services sociaux. Puisqu'un nombre de plus en plus grand de clients atteindront l'âge de 65 ans, et seront donc admissibles à des prestations telles que les versements accordés par le Régime de pensions du Canada ou le Régime des rentes du Québec, la sécurité de la vieillesse et le supplément de revenu garanti, les dépenses en dollars réels aux fins de l'allocation d'ancien combattant diminueront. Le tableau 5 illustre la courbe de vieillissement des anciens combattants;

- le taux de mortalité des anciens combattants de sexe masculin, comparativement à celui de leurs conjoints, aura des répercussions importantes sur la composition de la clientèle pendant plusieurs années. Les autorités sont très conscientes du fait que les femmes représenteront une partie de plus en plus grande de l'ensemble de la clientèle agée, et le Programme est orienté en ce sens;

- l'ampleur et la disponibilité des programmes provinciaux de soins et de services sociaux varient. L'inégalité de la demande de services pour anciens combattants d'une province à l'autre est un indice de cette situation.

Tableau 5: Anciens combattants au Canada



* Moment à partir duquel il y aura un plus grand nombre d'ancien combattants âgés de 65 ans et plus.

2. Initiatives

Programme pour anciens combattants âgés (PACA): Conscient des besoins changeants de la clientèle âgée, le Ministère a instauré le PACA le 1er avril 1981. En 1984-85, le PACA coûtera environ $5,346,000 et servira quelque 3,000 anciens combattants.

Revue du Programme des allocations aux anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils (AAC/AGC): En raison des modifications apportées à la Loi sur les allocations aux anciens combattants au fur et à mesure que le contexte socio-économique évolue, on a dû prendre des dispositions décisionnelles qui sont à la fois complexes et exigeantes en main-d'oeuvre. On procède actuellement à une étude approfondie des mesures législatives et du processus administratif en matière d'AAC/AGC, afin de simplifier le système. En 1984-1985, on proposera des changements législatifs qui s'ajouteront aux modifications non législatives apportées en 1983-1984. Toutefois, la mise en application de ces modifications législatives prendra plusieurs années.

3. Efficacité du Programme

Pour mesurer l'efficacité du Programme des Affaires des anciens combattants, il faut se concentrer sur les deux activités principales, c'est-à-dire l'aide sociale et le soutien du revenu et les services de santé. Des méthodes de mesure de l'efficacité sont en train d'être mises au point. Les indices limités actuellement employés sont cependant donnés dans la Section II (voir Qualité du service, page 2-21 et Fonctionnement, page 2-26)

De façon continue, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation réalise des évaluations des divers Programmes. Les recommandations résultant de ces évaluations servent à améliorer les Programmes en cause.

Section II
Analyse par activité

A. Aide sociale et soutien du revenu

Objectif

Accorder une aide sociale et un soutien du revenu aux anciens combattants admis, à certains civils déterminés et aux personnes à leur charge.

Voici quelques-uns des buts précis qui font partie de cet objectif:

- proposer des changements législatifs, à la suite de la revue du Programme des AAC/AGC, qui s'ajouteront aux modifications non législatives apportées en 1983-1984;
- respecter les délais d'exécution fixés.

État récapitulatif

Les dépenses de l'activité "Aide sociale et soutien du revenu" représenteront 63.7 % des dépenses totales du Programme pour 1984-1985.

Tableau 6: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévues 1983-1984		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Prestations et allocations	**470,944**	-	442,595	-	28,349	-
Fonctionnement	**15,268**	**348**	20,122	452	(4,854)	(104)
Administration	**10,939**	**280**	14,402	373	(3,463)	(93)
	497,151	**628**	477,119	825	20,032	(197)*

* Résulte surtout d'un rajustement interne entre cette activité et l'activité des Services de santé. (Voir page 2-22).

Description

Dans le cadre de l'activité de l'aide sociale et du soutien du revenu, les anciens combattants admissibles, les personnes à leur charge et leurs survivants reçoivent des prestations de soutien social et financier. L'activité comporte trois sous-activités:

Prestations et allocations: Fournit les sommes nécessaires pour les allocations, les subventions et d'autres formes de soutien financier à verser aux clients ou à des organismes qui les représentent. Les allocations aux anciens combattants et les allocations de guerre pour les civils, qui constituent le principal élément de ce soutien financier, offrent aux anciens combattants admis, aux personnes à leur charge et à leurs survivants un niveau de revenu garanti. D'autres sommes sont consacrées à d'autres fins telles que la société dite Last Post Fund (organisme non gouvernemental qui veille à ce qu'aucun ancien combattant ne soit inhumé dans une fosse commune), l'aide à l'éducation des enfants des morts de la guerre, et les indemnités de sépulture.

Fonctionnement: Dispense des services de consultation, détermine l'admissibilité aux allocations, calcule les montants auxquels les requérants ont droit, et rajuste et met à jour les comptes d'aide sociale et de soutien du revenu.

Administration: Remplit les fonctions de direction au sein de la Direction générale des services aux anciens combattants, et s'occupe des services financiers, de personnel, de gestion des documents, d'écritures et de soutien administratif, y compris les services de paiements aux clients.

Données sur le rendement et justification des ressources

Les besoins en personnel aux fins de l'activité sont déterminés en effectuant des prévisions des volumes de la charge de travail fondées sur des données historiques et sociologiques. On établit un rapport entre ces volumes et une norme temporelle préétablie par unité de travail, afin de déterminer le nombre d'employés nécessaires, il faut ensuite diviser le nombre d'heures par année-personne par le nombre d'heures-personnes requises.

Prestations et allocations: Les versements d'allocations aux anciens combattants et d'allocations de guerre pour les civils prévus pour 1983-1984 et 1984-1985 paraissent au tableau 7, et constituent la principale partie des paiements. Pour être admissible, un ancien combattant doit avoir l'âge requis (60 ans pour un homme, et 55 pour un femme) ou être, de façon permanente, inapte à travailler en raison d'un handicap mental ou physique. Les autorités procèdent à un examen du revenu modifié, afin de déterminer l'admissibilité financière initiale et permanente de tous les anciens combattants, veuves et orphelins. Le tableau 8 indique quels ont été les taux mensuels moyens de l'AAC/AGC de 1979 à 1983.

Tableau 7: Besoins prévus en matière d'AAC/AGC (en milliers de dollars)

	1984-1985		1983-1984	
	Nombre de bénéficiaires	$	Nombre de bénéficiaires	$
Anciens combattants	49,942	315,679	51,138	296,863
Veuves	34,205	108,330	33,791	99,875
Orphelins	558	2,044	570	2,125
Article 4.1[1]	1,291	11,355	1,303	10,412
	85,996	454,214	86,802	425,000
Enfants à charge pour lesquels une allocation additionnelle est versée	12,576[2]	16,806[3]	13,072[2]	15,725[3]

1 Attribution d'un montant au conjoint survivant durant la première année de changement où il devient de bénéficiaire marié.

2 Le nombre des enfants à charge n'est pas compris dans le nombre total de bénéficiaires.

3 L'allocation additionnelle pour les enfants à charge est comprise dans les dépenses totales mais non dans la ventilation individuelle par catégorie.

Tableau 8: Taux d'AAC/AGC en vigueur de 1979 à 1983

	1979	1980	1981	1982	1983
Allocataires mariés[4]	487.57	541.26	706.37	802.38	909.57
Allocataires seuls	285.69	317.05	418.86	478.67	545.52
Orphelins[5]	200.65	219.48	252.78	283.62	316.24
Chaque enfant additionnel	72.83	79.83	88.98	99.57	111.35

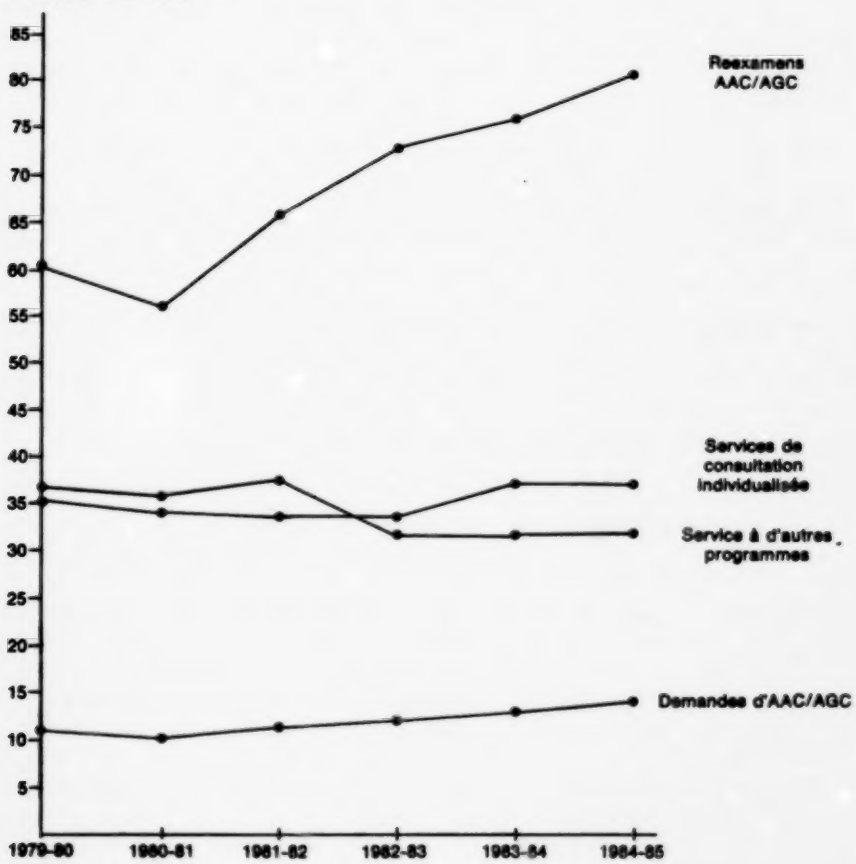
4 Moins l'allocation familiale versée pour chaque enfant.

5 Les aveugles seuls ou mariés reçoivent un montant légèrement plus élevé.

Les montants de l'AAC/AGC accordés aux anciens combattants et aux veuves sont rajustés de façon trimestrielle, afin de tenir compte des augmentations de l'indice des prix à la consommation. Les prestations versées aux orphelins sont rajustées une fois par année.

Fonctionnement: Les principales fonctions opérationnelles en cause sont le traitement des demandes d'AAC/AGC, les réexamens de l'AAC/AGC (par suite de changements dans la situation familiale ou financière), la prestation de services de consultation pour le compte d'autres programmes tels que le Programme des pensions, et l'orientation dans le cadre des services sociaux personnels. Le tableau 9 indique les volumes de ces fonctions à partir de 1979-1980. Étant donné le vieillissement des clients et la complexité des modifications législatives, les conseillers doivent répondre à une demande de plus en plus forte de services d'interprétation et d'orientation.

Tableau 9: Volumes de la charge de travail (milliers de cas)



Quant à la qualité du service, le tableau 10 résume les délais d'exécution que l'activité tentera de respecter en 1984-1985.

Tableau 10: Délais de traitement souhaités (moyenne de jours écoulés)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984
Demandes d'AAC/AGC	40	40
Fonds de secours en vue de l'octroi d'une seule allocation	18	18
Allocations de funérailles et d'inhumation	25	25

Administration: Les $11 millions et les 280 A-P nécessaires pour founir aux clients des paiements et d'autres fonctions de soutien représentent 2% des dollars et 45% des A-P prévus pour l'activité.

B. Services de santé

Objectif

Assurer la prestation de soins médicaux, chirurgicaux et dentaires adéquats, de prothèses et de soins en hébergement aux anciens combattants qui y ont droit et à d'autres personnes admises.

Voici quelques-uns des buts précis qui font partie de cet objectif:

- fournir les services dans les délais fixés;
- assurer l'efficacité du Programme pour anciens combattants âgés aux points de vue du service et des contributions.

État récapitulatif des ressources

Les dépenses de l'activité "Services de santé" représenteront 31 % des dépenses totales du Programme pour 1984-1985.

Tableau 11: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes.

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévues 1983-1984		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Hôpitaux	**44,127**	**1,182**	42,845	1,192	1,282	(10)
Autres services de santé achetés	**123,312**	**-**	113,592	-	9,720	-
Fonctionnement	**22,862**	**584**	21,977	457	885	127
Subventions et contributions	**36,052**	**-**	30,863	-	5,189	-
Services des foyers	**5,754**	**171**	5,574	172	180	(1)
Administration	**9,761**	**297**	7,319	233	2,442	64
	241,868	**2,234**	222,170	2,054	19,698	180*

* Résulte surtout d'un rajustement interne entre cette activité et l'activité de l'aide sociale et du soutien du revenu. (Voir page 2-17).

Description

L'activité des services de santé s'occupe de verser des prestations en matière de soins aux anciens combattants admis du Canada et des pays alliés, ainsi qu'à d'autres catégories de civils, dans les établissements du Ministère et ailleurs. La tâche comprend également l'interprétation, la préparation et l'application des lois et des règlements pertinents, à l'administration centrale et dans les bureaux décentralisés. L'activité comporte six sous-activités:

Hôpitaux: Englobe tous les aspects du fonctionnement et de l'administration d'hôpital du Ministère et la prestation, dans cet établissement, de soins aux clients qui y ont droit.

Autres services de santé achetés: Englobe les paiements de services de santé offerts ailleurs que dans les hôpitaux et les établissements du Ministère. Les dépenses liées à cette sous-activité sont destinées principalement au paiement des médicaments, des services de médecins et de dentistes choisis par les malades eux-mêmes, des services infirmiers, des soins dispensés dans des hôpitaux autres que ceux du Ministère, et des services de santé communautaires.

Fonctionnement: Offre des services de consultation, veille à la prestation des soins dentaires, des services d'aumônerie et à la fourniture de prothèses, s'occupe des services de transport que le Ministère offre aux clients et détermine l'admissibilité aux prestations demandées.

Subventions et contributions: Comprend les montants versés en subventions et en contributions aux clients et aux provinces, conformément aux accords conclus relativement aux services de santé ou à la cession hôpitaux. Cela comprend les paiements versés en vertu du programme pour anciens combattants âgés. Dans le cadre de ce Programme, les opérations actuelles sont élargies afin d'apporter aux anciens combattants admissibles des soins médicaux à domicile, de les aider à exécuter les tâches ménagères et de modifier leur foyer. Cette politique prévoit également que les anciens combattants admissibles peuvent être soignés dans des centres d'accueil. Les anciens combattants admissibles peuvent donc ainsi rester dans leur foyer plutôt que d'être admis dans des établissements de santé. Pour le moment, ces avantages sont offerts aux anciens combattants qui touchent une pension d'invalidité de guerre et qui doivent se faire soigner en raison de ces invalidités.

Services des foyers: Se charge de toutes les dépenses de fonctionnement des deux foyers pour anciens combattants qui relèvent du Ministère et qui sont régis par le Programme. Au 31 mars 1983, le foyer Rideau pour anciens combattants, en Ontario, comptait 142 lits et logeait 121 malades, tandis que le foyer pour anciens combattants de Saskatoon avait

79 lits et accueillait 71 malades. Tous les anciens combattants qui sont allés outre-mer sont admissibles à ces services s'ils respectent les critères établis au chapitre de l'état de santé. Une équipe multi-disciplinaire est chargée de déterminer l'admissibilité et de dresser une liste de priorités.

Administration: Offre des services de gestion financière, de gestion des documents, de dactylographie et de soutien administratif, ainsi que des services de paiements aux clients.

Données sur le rendement et justification des ressources

Hôpital: En 1984-1985, le Programme dirigera et administrera un hôpital. Le tableau 12 indique les coûts de fonctionnement et le nombre d'années-personnes. Au 31 mars 1983 l'hôpital Sainte-Anne comptait 1,084 lits et logeait 967 malades. Le tableau 13 donne le nombre d'employés pour chaque lit. Ont droit à ces lits tous les anciens combattants qui touchent une pension d'invalidité ou une allocation d'ancien combattant et les anciens combattants qui ont besoin de soins en hébergement. Les anciens combattants paient une partie des frais et la province de Québec rembourse le Ministère des frais de certains services.

Tableau 12: Coûts de fonctionnement de l'hôpital du Programme (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévus 1983-1984		Réels 1982-1983	
	$	**A-P**	$	A-P	$	A-P
Hôpital Sainte-Anne	**43,873**	**1,178**	38,060	1,188	33,113	1,112
Administration à l'administration centrale	**254**	**4**	213	4	157	4
	44,127	**1,182**	38,273	1,192	33,270	1,116

Tableau 13: Nombre d'employés pour chaque lit installé*

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévus 1983-1984	Réels 1982-1983
Hôpital Sainte-Anne	1.1	1.1	1.1

* Le nombre d'employés pour chaque lit installé est le résultat obtenu après avoir divisé l'effectif total autorisé par le nombre total de lits installés et pouvant être occupés.

Autres services de santé achetés: Le Règlement sur le traitement des anciens combattants autorise la prestation de soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, la fourniture d'appareils de prothèse et la prestation de soins de longue durée en établissement aux anciens combattants admissibles et à d'autres ayant droit. Ont droit à ces services les anciens combattants qui ont besoin de soins à l'égard d'une affectation ouvrant droit à pension, et les anciens combattants qui touchent une allocation d'ancien combattant (pour des services de santé non prévus dans un régime provincial d'assurance-maladie). En 1982-1983, les anciens combattants ont utilisé, au total, 961,909 journées d'hospitalisation dans des établissements contractuels et 426,781 en vertu du programme de libre choix de l'hôpital, et le Ministère a payé les frais de soins à l'égard des affections ouvrant droit à pension. Les montants versés sont indiqués au tableau 14.

Tableau 14: Autres services de santé achetés (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévus 1983-1984	Réels 1982-1983
Services dans des Hôpitaux autres que ceux du Ministère	**81,792**	77,897	54,609
Services d'optométrie	**767**	659	562
Médicaments	**22,380**	19,240	16,408
Services médicaux (libre choix du médecin)	**1,403**	1,206	1,029
Services dentaires (libre choix du dentiste)	**5,842**	5,022	4,283
Autres services professionnels	**948**	815	695
Services infirmiers	**814**	700	597
Services d'ambulance	**743**	639	545
Services de prothèses	**8,506**	7,314	6,236
Services de consultation externe	**117**	100	85
	123,312	113,592	85,049

Fonctionnement: On prévoit que le nombre d'entrevues de consultation en 1984-1985 sera de 35,500, celles-ci ayant été de 36,000 en 1983-1984 et de 34,500 en 1982-1983. On entend maintenir les délais de traitement moyens des demandes de remboursement des frais de voyage des anciens combattants à 25 jours. Les $22.8 millions et les 584 A-P nécessaires pour cette fonction représentent 9.5% des dollars et 26% des A-P pour cette activité.

Subventions et contributions: En 1963, le gouvernement a annoncé l'adoption d'une politique de cession des hôpitaux pour anciens combattants à d'autres autorités en vue d'entretenir la motivation professionnelle et de garantir la prestation de soins de qualité. En vertu de l'accord, des subventions et des contributions ont été accordées aux provinces respectives. La plus grosse part de celles qui doivent être versées en 1984-1985 se rattache aux accords de cession des hôpitaux, et des contributions de $30,500,000 seront versées aux provinces des hôpitaux du Ministère (tableau 15). Les conditions varient suivant chacune des ententes négociées par le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial. Les $5.6 millions restants sont surtout utilisés pour aider les anciens combattants âgés à payer les coûts des soins de santé prolongés non couverts par le Programme provincial de santé.

Tableau 15: Contributions aux provinces à la suite de la cession d'hôpitaux (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
Nouvelle-Écosse	**15,000**	2,000	163
Québec	**6,000**	5,000	2,908
Ontario	**-**	17,227	3,853
Manitoba	**7,000**	500	-
Alberta	**-**	1,000	-
Colombie-Britannique	**2,500**	-	8,844
	30,500	25,727	15,768

Services des foyers: Les $5.8 millions et les 171 A-P nécessaires pour couvrir les coûts de fonctionnement des deux foyers pour anciens combattants du Ministère représentent 2.4% des dollars et 7.6% des A-P prévus pour l'activité.

Administration: Les $9.7 millions et les 297 A-P nécessaires pour fournir aux clients des paiements et d'autres fonctions de soutien représentent 13.3% des A-P et 4% des dollars prévus pour l'activité.

C. Gestion des contrats immobiliers

Objectif

Fournir de l'aide et des services aux anciens combattants établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, afin qu'ils puissent obtenir le titre du bien-fonds sur lequel ils sont établis.

Voici quelques-uns des buts précis fixés dans le cadre de cet objectif:

- maintenir le niveau des paiements en retard à 1.5% ou moins du montant total des dettes envers la Couronne;
- continuer de donner aux anciens combattants le service de qualité supérieure qu'ils ont signalé dans l'enquête de 1983 sur la satisfaction du client;
- analyser la demande de services dans tous les bureaux locaux, et continuer de fermer les bureaux dont l'existence n'est plus justifiée.

État récapitulatif des ressources

Les dépenses de l'activité "Gestion des contrats immobiliers" représenteront 1.2 % des dépenses totales du Programme pour 1984-1985.

Tableau 16: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévues 1983-1984		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Gestion des contrats immobiliers	9,386	193	6,987	193	2,399*	-

* Versement additionnel de 2.6 millions dans la réserve des allocations conditionnelles qui sont consenties aux anciens combattants en vertu des dispositions de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.

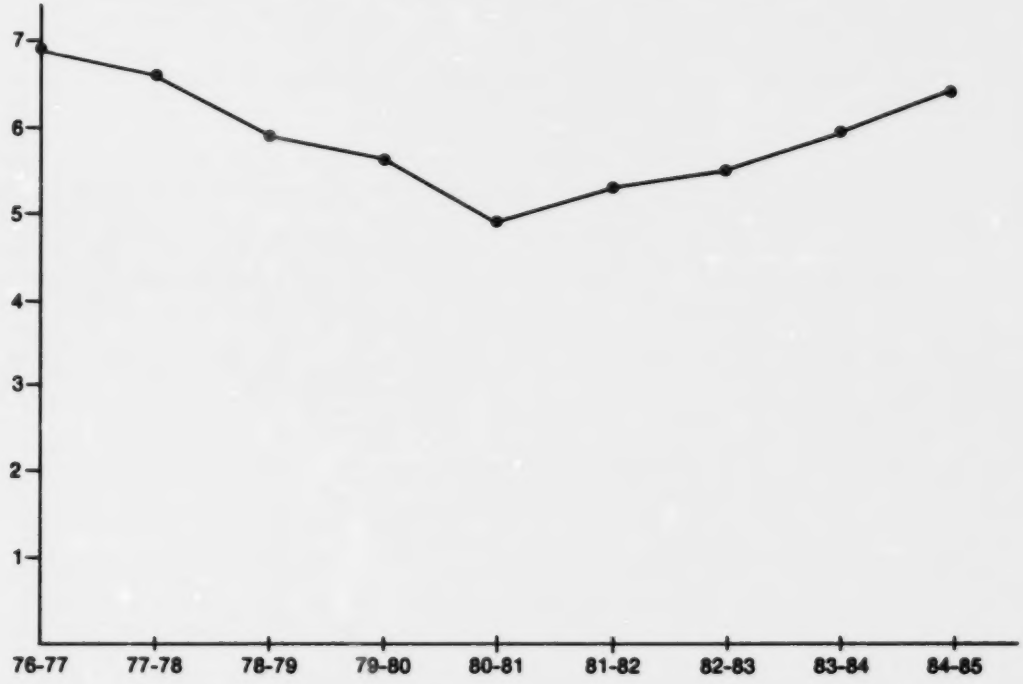
Description

L'activité de gestion des contrats immobiliers dispense des services aux anciens combattants, à leurs héritiers et à leurs représentants, par l'entremise de quatre bureaux régionaux, de huit bureaux de district, de un bureau de service et de 37 bureaux locaux, afin de veiller à ce que les objectifs de l'activité soient atteints. Depuis la cessation complète d'octroi de prêts en 1977, l'activité ne remplit essentiellement qu'une fonction de gestion, de contrôle, de consultation et de recouvrement. Au 1er avril 1984, il y aura environ 28,500 comptes actifs et 231.8 millions de dollars à recouvrer.

Données sur le rendement et justification des ressources

Comme le montre le tableau 17, un des indices clés du rendement est le nombre d'années-personnes par 1,000 comptes actifs.

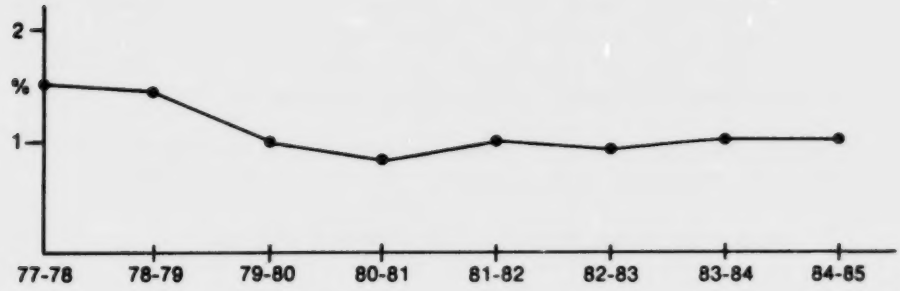
Tableau 17: Années-personnes par 1,000 comptes actifs



L'augmentation en 1981-1982 est attribuable au transfert de la fonction de comptabilité du Fonds de l'OEAAC et des neuf années-personnes nécessaires à cette fonction, des Services aux anciens combattants à l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants dans la région de l'Ontario. L'augmentation au cours des années ultérieures est attribuable au besoin de maintenir un niveau satisfaisant de service aux clients, d'où une légère baisse du rendement.

Le mandat actuel veut que l'une des responsabilités principales de l'activité soit le prompt recouvrement de tous les montants dus à la Couronne. Le tableau 18 indique le rapport, en pourcentage entre les arriérés et le total des montants dus à la fin de chaque exercice financier, et ce de 1977-1978 à 1984-1985.

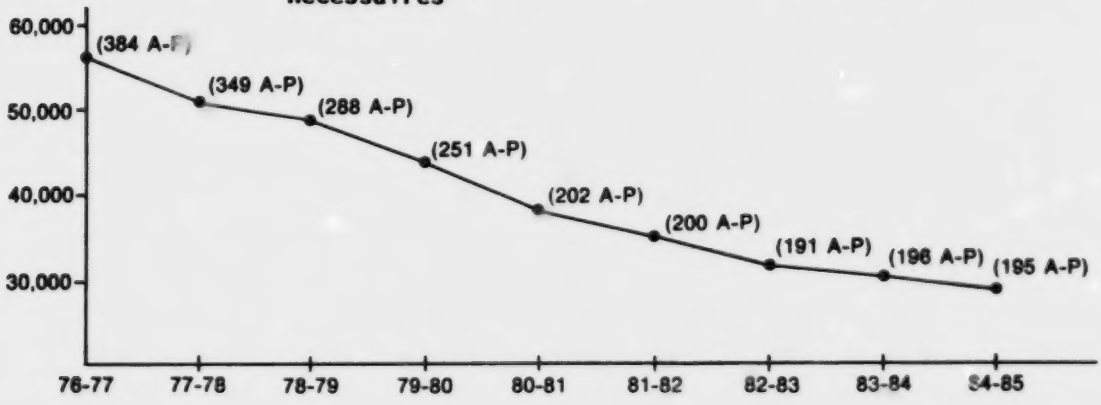
Tableau 18: Rapport, en pourcentage, entre les arriérés et le total des montants dus



* En dépit des conditions économiques défavorables on a pu maintenir le pourcentage des arriérés en 1982-1983 à 0.9%.

Le tableau 19 indique le nombre de comptes actifs au début de chaque exercice financier ainsi que le nombre d'années-personnes nécessaires au fonctionnement du Programme.

Tableau 19: Comptes actifs en début d'exercice et années-personnes nécessaires



En 1983, une enquête sur la satisfaction du client a été menée de concert avec Statistique Canada. Des 6,400 répondants, 94 % ont déclaré qu'ils étaient satisfaits du service obtenu. Ce service de qualité continuera d'être dispensé en 1984-1985 et dans les années qui suivront.

D. Administration du Ministère

Objectif

Assurer aux Affaires des anciens combattants des services de soutien en matière de finances, d'administration, de personnel et de gestion les plus efficaces et les plus rentables qui soient et contribuer de façon efficace à la gestion des Affaires des anciens combattants.

Voici quelques-uns des buts précis fixés dans le cadre de cet objectif:

- veiller à ce que les activités de planification à long terme, de planification intégrée et de planification opérationnelle du Ministère soient incorporées dans ses activités d'établissement et d'étude des objectifs;
- assurer des services d'exploitation et d'entretien efficaces et économiques des systèmes de TED à l'appui des 25 systèmes d'application de TED du Ministère et des organismes associés;
- procéder aux évaluations et aux vérifications approuvées par la direction du Ministère et des organismes.

État récapitulatif des ressources

Les dépenses de l'activité "Administration du Ministère" représenteront 2.1 % des dépenses totales de l'ensemble des Affaires des anciens combattants pour 1984-1985.

Tableau 20: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévues 1983-1984		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Administration du Ministère	32,219	578	42,383	744	(10,164)	(166)

Description

L'Administration du Ministère comprend le fonctionnement des cabinets du Ministre et du sous-ministre, des bureaux du sous-ministre adjoint (Opérations dans la Capitale nationale), du sous-ministre adjoint (Finances, personnel et administration), et les services de soutien administratif, à savoir: la gestion financière, l'administration du personnel, les services de planification, de vérification et d'évaluation, les relations publiques, les services administratifs, la consultation en matière de gestion interne, les cérémonies de commémoration et les services de traitement électronique des données. Les frais d'entretien du groupe d'étude sur le déménagement, ainsi que les coûts du jumelage des postes, des opérations de soutien administratif parallèles, de dotation, de formation et de déménagement, sont inclus dans les coûts de l'activité "Administration du Ministère".

Données sur le rendement et justification des ressources

Les coûts de l'activité "Administration du Ministère" s'élèvent à 32.2 millions de dollars en 1984-1985 (Budget des dépenses), à 42.4 millions de dollars en 1983-1984 (Prévus), à 34.2 millions de dollars en 1982-1983 et à 31.5 millions de dollars en 1981-1982.

Les ressources nécessaires en 1984-1985 représentent 13.8 % des A-P et 4.1 % des dollars prévus pour le fonctionnement des Affaires des anciens combattants.

Les années-personnes rattachées à l'Administration du Ministère fournissent des services dans quatre domaines distincts. Les trois premières catégories de services suivants pourraient être considérées comme uniques par rapport aux autres ministères. Elles utilisent les années-personnes comme suit:

	Années-personnes
1. Le groupe d'étude sur le déménagement et les ressources supplémentaires liées au déménagement à l'Ile-du-Prince-Édouard.	90
2. Les A-P supplémentaires nécessaires pour le prolongement du bureau central de Charlottetown à Ottawa (cabinets du Ministre et du sous-ministre).	3
3. Le service de paiement pour les Programmes des anciens combattants et des pensions.	52
4. Le service normal de l'administration au sein d'un portefeuille qui compte cinq sous-chefs.	433

Ces ressources permettent de fournir au Portefeuille un niveau minimum acceptable de services de soutien correspondant à ceux fournis dans les autres ministères. La qualité du service fourni est conforme aux directives et aux normes des organismes centraux et est, de façon générale, non discrétionnaire.

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article

1. Dépenses par article

Tableau 21: Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
Personnel			
Traitements et salaires	**96,109**	101,690	100,184
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**12,490**	13,047	14,344
Autres frais touchant le personnel	**606**	2	2
Biens et services			
Paiements aux hôpitaux contractuels	**81,792**	77,897	54,609
Transport et communications	**13,590**	15,631	11,934
Services professionnels et spéciaux	**45,242**	46,496	41,474
Services publics, fournitures et approvisionnements	**15,212**	15,524	14,951
Toutes autres dépenses	**7,311**	7,695	5,652
Total des dépenses de fonctionnement	**272,352**	277,982	243,150
Capital	**2,750**	2,716	2,970
Subventions et contributions	**505,522**	467,961	415,817
Total des dépenses	**780,624**	748,659	661,937

2. Dépenses en personnel

Tableau 22: Années-personnes autorisées et provision pour le traitement

	Années-personnes autorisées			Échelle de traitement actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1984-1985
	1984-1985	1983-1984	1982-1983		
Direction					
Haute direction	21	17	15	47,960-93,040	65,734
Gestion supérieure	16	-	-	47,960-93,040	59,442
Scientifique et professionnelle					
Art dentaire	27	27	32	38,843-65,400	51,613
Sciences domestiques	10	10	14	21,685-48,015	29,370
Médecine	25	27	24	40,054-85,140	71,189
Sciences infirmières	272	272	397	17,773-47,278	29,934
Ergothérapie et physiothérapie	12	12	26	19,706-41,842	30,349
Pharmacie	5	5	10	16,790-52,980	33,479
Psychologie	5	5	5	23,136-53,881	37,628
Service social	24	24	38	19,595-48,754	28,515
Administration et service extérieur					
Service administratif	219	238	227	13,250-55,226	31,898
Gestion des systèmes d'ordinateurs	38	50	39	17,872-58,508	34,895
Gestion des finances	72	77	91	13,193-55,220	39,176
Service d'information	20	21	26	12,932-55,220	35,556
Organisation et méthodes	57	76	82	13,520-55,220	37,553

Gestion du pesonnel	63	59	77	13,330-60,830	39,110
Administration des programmes	73	94	102	13,250-55,226	32,964
Achat et approvisionnement	10	12	10	12,158-55,220	33,074
Programmes de bien-être social	391	395	332	14,160-55,220	29,135
Technique					
Soutien technologique et scientifique	18	18	48	13,372-48,444	27,952
Soutien administratif					
Traitement mécanique des données	20	18	52	12,716-35,362	21,210
Commis	1,082	1,121	1,048	12,316-30,231	20,318
Secrétariat	222	246	223	12,034-30,425	18,900
Exploitation					
Pompiers	2	2	3	21,147-39,416	30,532
Manoeuvres et hommes de métier	101	99	128	14,067-38,735	23,341
Services divers	12	16	16	12,627-38,088	22,165
Chauffage, force motrice et opération de machines fixes	27	27	36	18,242-35,598	23,466
Services hospitaliers	773	773	1,178	11,720-28,292	17,718
Titulaires de postes d'exception	10	7	7		26,040
Autre	6	25	41	12,033-65,770	27,929

La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. Dans la colonne du traitment moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et reclassifications, divisé par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la repartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une années à l'autre.

3. Dépenses en capital

Tableau 23: Répartition du budget d'immobilisations (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévu 1983-1984	Réels 1982-1983
Construction, entretien et rénovation	893	1,026	1,302
Matériel et véhicules	1,857	1,690	1,668
	2,750	2,716	2,970

Tableau 24: Ventilation des grands projets d'immobilisations (en milliers de dollars)

Travaux par activité	Coût total estimatif courant	Dépenses prévues jusqu'au 31 mars 1984	**Prévisions 1984-1985**	Besoins des années futures
Administration du Ministère				
Meubles et matériel - Projet de déménagement	1,164	799	**365**	-
Services de santé				
Hôpital Sainte-Anne - Autre système de climatisation	500		**500**	-
Mobilier, matériel et véhicules - Toutes les régions	1,261		**1,261**	-

4. Subventions et contributions

Le tableau 25 présente un résumé de toutes les dépenses du Programme relatives aux subventions et aux contributions.

Tableau 25: Subventions et contributions

	Prévisions 1984-1985	Dépenses prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
	$	$	$
Subventions			
Aide sociale et soutien de revenue			
Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils			
Armée de campagne du Nord Ouest	**2,000**	2,000	10,000
Guerre sud-africaine	**35,000**	40,000	44,000
Première Guerre mondiale	**11,500,000**	13,000,000	14,714,000
Seconde Guerre mondiale et opération militaire de Corée	**420,497,000**	391,308,000	354,848,000
Service durant les deux guerres mondiales	**680,000**	650,000	747,000
Allocation de guerre pour les civils	**21,500,000**	20,000,000	17,988,000
Assistance accordée en conformité avec les dispositions du Règlement sur le			
Fonds de secours	**2,100,000**	2,000,000	1,767,000
Fonds de bienfaisance de l'Armée	**18,000**	18,000	18,000
Légion royale canadienne	**9,000**	12,000	9,000
Association canadienne des anciens combattants au Royaume-Uni	**1,000**	1,000	1,000
Autres prestations -			
Enfants des morts de la guerre (Aide à l'éducation)	**1,115,000**	1,000,000	892,000
Formation universitaire et professionnelle	**30,000**	36,000	13,000
Aide aux anciens combattants canadiens - District d'outre-mer	**46,000**	46,000	40,000
Remboursement, en vertu du paragraphe 3 de l'article 10 de Loi sur la réadaptation des anciens combattants (S.R. c.V-5)	**2,000**	2,000	-
Société dite Last Post Fund	**1,150,000**	1,500,000	996,000
Mesures spéciales d'aide au logement pour les anciens combattants	**72,000**	40,000	51,000

	Prévisions 1984-1985	Dépenses prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	**2,500,000**	2,500,000	2,242,000
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	**20,000**	16,000	19,000
Allocations de traitement et prestations connexes	**4,525,000**	3,900,000	3,164,000
Paiements en vertu de la Loi sur les les indemnités de service de guerre			
Crédits de réadaptation en vertu de l'article 8	**2,000**	2,000	-
Remboursement, en vertu de l'article 15, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	**200,000**	200,000	73,000
Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour aux pays	**63,000**	63,000	64,000
Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	**803,000**	746,000	803,000
Services de santé			
Subventions à diverses provinces relativement à la prestation de services de prothèses aux anciens combattants	**200,000**	200,000	84,000
Gestion des contrats immobliers			
Prévision d'une réserve pour des prestations conditionnelles, Loi sur les terres destinées aux ancien combattants.	**2,600,000**	-	-
Total des subventions	**469,670,000**	437,282,000	398,587,000
Contributions			
Aide sociale et soutien de revenu			
Été Canada - Programme d'emploi pour étudiants	-	16,000	50,000

	Prévisions 1984-1985	Dépenses 1983-1984	Réeles 1982-1983
Services de santé			
Contributions aux provinces respectives conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux du Ministère	**30,500,000**	25,727,000	15,768,000
Contributions accordées aux anciens combattants âgés, afin de les aider à payer les coûts des soins de longue durée non couverts par les programmes médicaux provinciaux	**5,346,000**	4,500,000	1,412,000
Contributions au Programme de relance de l'aide à l'emploi (RELAIS)	**6,000**	436,000	-
Total des contributions	**35,852,000**	30,679,000	17,230,000
Total des subventions et contributions	**505,522,000**	467,961,000	415,817,000

B. Analyse des coûts

Tableau 26: Coût net du Programme en 1984-1985 (en milliers de dollars)

	Dépenses de fonctionnement 1984-1985	Ajouter autres coûts	Coût total	Soustraire recettes	**Coût total net**	Coût total 1983-1984
Affaires des anciens combattants	780,624	22,982	806,606	25,843	**777,763**	742,169

Les autres coûts de $22,982,000 comprennent:

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le Ministère	9,273
• services fournis gratuitement par d'autres ministères	
locaux (Travaux publics)	8,722
émission des chèques (Approvisionnements et Services)	1,548
assurance chirurgicale-médicale des employés (Conseil du Trésor)	2,802
indemnisation des employés (Travail)	637

Les recettes comprennent:

• rentrées portées en recettes - intérêt sur les prêts consentis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	12,300
• régimes provinciaux d'assurance - hospitalisation	6,632
• autres	6,911

C. Lois et règlements concernant le Programme des Affaires des anciens combattants

1. Lois

Loi sur les prestations aux anciens combattants alliés
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI)
Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants
Loi sur les prestations de service de guerre pour les pompiers
Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
Loi d'établissement de soldats
Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
Loi sur l'assurance des anciens combattants
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
Loi sur la réadaptation des anciens combattants
Loi sur les indemnités de service de guerre
Loi sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur le corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Prestations)

2. Règlements

Règlements sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
Règlement sur la société dite Last Post Fund
Règlement sur la formation des pensionnés
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
Règlement sur les successions des anciens combattants
Règlement sur le traitement des anciens combattants

Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants
Plan de dépenses

1984-85

Table des matières

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses 3-4

Section I
Aperçu du Programme

A. État financier récapitulatif 3-5
B. Données de base
   1. Introduction 3-6
   2. Mandat statutaire 3-6
   3. Objectif du Programme 3-6
   4. Description du Programme 3-6
   5. Plan d'exécution du Programme 3-7
   6. Procédure en matière d'allocations 3-9

C. Perspective de planification
   1. Contexte 3-9
   2. Efficacité du Programme 3-10
   3. Données sur le rendement et justification des ressources 3-13

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article
   1. Dépenses par article 3-15
   2. Dépenses en personnel 3-16
B. Analyse des coûts 3-16

Extraits de la Partie II
du Budget des dépenses

Autorisation d'affectation de crédits

L'autorisation est demandée de dépenser $1,495,000 pour le Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants pour 1984-1985. Les autres dépenses, évaluées à $171,000 pour les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, seront effectuées en vertu de l'autorisation statutaire existante.

Besoins financiers par autorisation

	PRÉVISIONS		
	1984-1985	1983-1984	Différence
	$	$	$
Budgétaire			
Crédit 10 - Commission des allocations aux anciens combattants - Dépenses du Programme.	**1,495,000**	1,377,000	118,000
Statutaire - Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**171,000**	156,000	15,000
Total du Programme	**1,666,000**	1,533,000	133,000

Section I
Aperçu du Programme

A. État financier récapitulatif

Le tableau 1 expose, par activité, les besoins financiers du Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants pour l'année budgétaire et l'exercice financier en cours.

Tableau 1: État financier récaptiulatif (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévus 1983-1984	Différence	Détails à la page
Appels, révisions, décisions et interprétations	**1,666**	1,523	143	3-15
Années-personnes autorisées	**35**	35		

L'augmentation de $143,000 au chapitre des besoins de 1984-1985 par rapport aux prévisions de 1983-1984 est surtout attribuable aux facteurs suivants:

	(en milliers de dollars)
• aux augmentations attribuables à l'inflation qui ont touché les salaires, les avantages sociaux des employés et les autres coûts de fonctionnement	144
• aux diminutions d'autres coûts de fonctionnement attribuables aux mesures de restriction administrative imposées par le Conseil du Trésor	(11)

B. Données de base

1. Introduction

Ce Programme offre une voie d'appel et de révision aux requérants et aux bénéficiaires qui contestent le bien-fondé du refus de leur demande de prestations en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils. Les programmes au sujet desquels la Commission est appelée à rendre des décisions sont administrés par le ministère des Affaires des anciens combattants. Les jugements initiaux sont rendus par sept autorités régionales, qui sont des organismes de décision indépendants. La Commission conseille le Ministre au sujet du Règlement sur les allocations aux anciens combattants et du Règlement sur les allocations de guerre pour les civils.

2. Mandat statutaire

Les dispositions législatives qui régissent le fonctionnement de la Commission sont énoncées dans la Loi sur les allocations aux anciens combattants (LAAC), dans le Règlement sur les allocations aux anciens combattants, dans la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (LPAGC), et dans le Règlement sur les allocations de guerre pour les civils.

Les lois et les règlements susmentionnés définissent les conditions d'admissibilité aux prestations qu'ils prévoient. Pris collectivement, les précédents de la Commission constituent la jurisprudence en matière d'allocations. Ces décisions servent de guide aux autorités régionales et au ministère des Affaires des anciens combattants.

3. Objectif du Programme

Le Programme a pour objectif d'assurer aux anciens combattants et aux personnes à leur charge les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils.

4. Description du Programme

Les principales responsabilités de la Commission sont les suivantes: faire fonction de tribunal d'appel pour les requérants et les bénéficiaires qui s'estiment lésés; revoir les décisions des autorités régionales pour s'assurer qu'elles sont conformes à l'objet des lois et que ces dernières sont appliquées uniformément partout au Canada; rendre

des décisions en vertu d'articles déterminés de la Loi sur les AAC et de la Loi sur les PACG, là où la Commission est la seule autorité compétente; fournir des interprétations de la Loi sur les AAC, de la Loi sur les PAGC et des règlements qui s'y rattachent; conseiller le Ministre au sujet des règlements liés à la Loi sur les AAC et à la Loi sur les PAGC. La Commission rend également des décisions qui constituent permettant de perfectionner constamment la jurisprudence relative aux lois et règlements.

5. Plan d'exécution du Programme

Organisation: Comme l'indique le tableau 2, la Commission se compose d'un président, d'un vice-président, de trois membres et de trois membres temporaires nommés par le gouverneur en conseil.

Le président de la Commission contrôle et dirige les tâches que doivent accomplir les autres membres de la Commission et les employés du Ministère que le Ministre peut affecter à la Commission. Le président doit rendre des comptes au Parlement, par l'entremise du ministre des Affaires des anciens combattants. Le sous-ministre des Affaires des anciens combattants et le secrétaire national de la Légion royale canadienne sont d'autres membres de la Commission, et ils ne sont pas rémunérés.

Des 35 années-personnes autorisées pour 1984-85, deux ont été réservées pour les postes de présidents et de vice-président et six pour les membres de la Commission. La Commission affectera les 27 autres années-personnes aux activités d'administration et de soutien ci-après, qui sont nécessaires à l'exécution de son mandat.

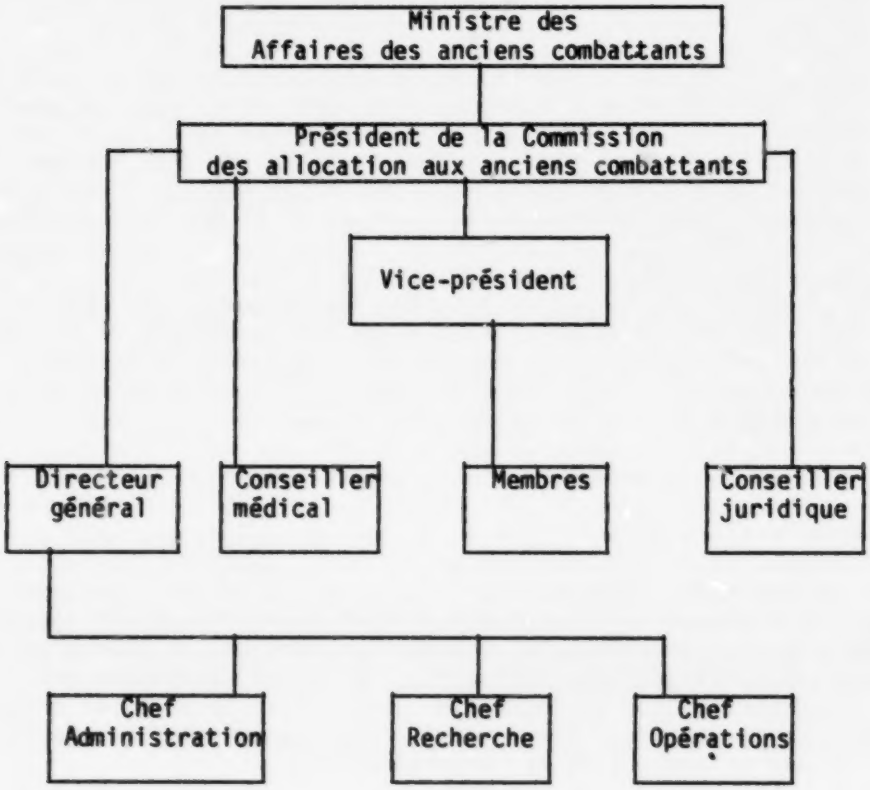
Groupe de soutien de la direction: cinq années-personnes pour fournir au président, au vice-président et aux membres de la Commission des services spécialisés en matière de politique et de gestion des ressources; exercer un contrôle opérationnel; donner des avis sur des questions législatives et sur les dispositions d'ordre médical que renferme la Loi; concevoir et mettre en oeuvre des activités qui garantiront un maximum d'efficacité de la part du bureau du président; et fournir les services de sténographie et de secrétariat nécessaires. Un service de conseil juridique est assuré à la Commission par un conseiller juridique à temps plein affecté au ministère de la Justice. Le conseiller juridique fait fonction de membre du Groupe de soutien de la direction.

Division des opérations: treize années-personnes pour procéder à des examens systématiques et préparer des résumés des cas sur lesquels la Commission doit statuer, et promulguer les décisions qui en résultent; fournir à la Commission des services d'inscription des cas à juger et d'établissement de calendriers d'audition; dresser le procès-verbal des séances de la Commission; diffuser les lignes directrices internes relatives à la politique; et tenir une bibliothèque qui regroupe les précédents et des informations connexes.

Division de l'information et de la recherche: trois années-personnes pour répondre aux besoins d'information et de recherche de la Commission au sujet des interprétations et des communications concernant le développement opérationnel, la planification et l'élaboration de la politique.

Division de l'administration: six années-personnes pour fournir des services de gestion financière, de comptabilité, de personnel, de transcription et de dactylographie, et accomplir les autres tâches administratives générales de la Commission.

Tableau 2: Organigramme



6. Procédure en matière d'allocations

L'article 30 de la Loi sur les allocations aux anciens combattants stipule que le Ministre est chargé de l'application de la Loi, sauf en ce qui concerne le pouvoir, l'autorité et la juridiction aux fins de l'étude et du jugement de demandes d'allocations sous le régime de la Loi. Il y a au pays sept autorités régionales des affaires aux anciens combattants (ARA) qui jugent les demandes initiales. L'ARA a des pouvoirs absolus de jugement et de révision des demandes présentées en vertu des dispositions législatives qui régissent les allocations. Un requérant peut interjeter appel auprès de la Commission des allocations aux anciens combattants au sujet d'un jugement rendu par l'ARA. Les décisions de celle-ci peuvent être revues par la Commission des allocations aux anciens combattants.

Tableau 3: Procédure et responsabilités en matière d'allocations

Étape	Procédure	Responsabilité
	Demandes	
1.	Demandes présentées au ministère des Affaires des anciens combattants	Requérant
2.	Jugement rendu par l'Autorité régionale des allocations aux anciens combattants	ARA
	Appels (si le requérant est insatisfait)	
3.	Cas portés en appel auprès de la Commission des affaires aux anciens combattants	Appelant
4.	Décision finale au sujet de l'appel	CAAC

C. Perspective de planification

1. Contexte

La conjoncture économique nationale a tendance à influer fortement sur la charge de travail de la Commission. En effet, lorsque le pays éprouve des difficultés économiques, les bénéficiaires sont portés à interjeter appel au sujet de toute décision qui, selon eux, restreint leur droit à des prestations. A l'heure actuelle, le nombre des appels augmente de façon continue. La nature complexe des appels, dont un grand nombre portent actuellement sur des questions d'évaluation du revenu, nécessite de la part de la Commission un travail supplémentaire avant qu'elle puisse en arriver à une décision.

2. Efficacité du Programme

La Commission des allocations aux anciens combattants a pour objectif principal de veiller à ce que les requérants et les bénéficiaires d'allocations reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la Loi. Les critères suivants mesurent l'efficacité du Programme pour ce qui est d'atteindre son objectif:

- la fréquence d'utilisation des services par les anciens combattants et les personnes à leur charge indique combien ceux-ci estiment recevoir un traitement juste. Dernièrement, le nombre d'appels reçus a beaucoup augmenté. Durant les trois années qui ont précédé 1982-1983, la Commission a reçu, en moyenne, 454 appels par année. En 1982-1983, elle a étudié 1,176 appels, statué sur 572 d'entre eux et renvoyé les 604 autres aux ARA pour qu'elles prennent les mesures correctives nécessaires;

- des décisions justes rendues à l'égard des anciens combattants, dans le cadre de la procédure d'appel et de révision;

- des décisions plus judicieuses des autorités régionales, grâce à une meilleure connaissance de la politique de la Commission;

- une meilleure connaissance, chez les employés du ministère des Affaires des anciens combattants, des droits des anciens combattans et des personnes à leur charge;

- les précédents ou les modifications apportées aux règlements qui augmentent les avantages offerts aux anciens combattants et aux personnes à leur charge. Voici quelques exemples de principes contenus dans de récents précédents:

  - L'adoption du principe selon lequel une indemnité accordée en vertu de la Loi d'indemnisation des victimes d'actes criminels de la province de Québec constitue une aide versée par une autorité provinciale et est alors considérée comme un revenu exonéré aux fins de l'allocation.

  - L'adoption du principe selon lequel les redevances payées à des Indiens en raison de la vente de droits sur une réserve constituent un remboursement de capital et non un revenu aux fins de la Loi sur les AAC. Cette décision uniformise la façon dont les Indiens sont traités en vertu de la Loi sur les AAC, de la Loi de l'impôt sur le revenu et de la Loi sur les Indiens.

- L'adaption du principe selon lequel au cours de la période de la Seconde Guerre mondiale qui s'étend du 1er septembre 1939 au 8 mai 1945 inclusivement, toutes les eaux au large de la ligne de basse mer moyenne entourant Terre-Neuve et le Labrador sont considérées comme des "eaux dangereuses", et le principe selon lequel le service en mer inclut le service sur des navires pouvant naviguer ou être mis en service hors des eaux territoriales en conformité des méthodes de navigation approuvées dans la zone, et qui ont effectivement navigué ou été mis en service hors des eaux territoriales au cours de la Première ou de la Seconde Guerre mondiale. En vertu de ces principes réunis, le service sur plusieurs des navires côtiers de commerce ayant été mis en service dans la zone de Terre-Neuve pendant la guerre tient lieu de service en mer aux fins de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils.

- L'adaption du principe selon lequel un ancien combattant répondant aux conditions d'admissibilité à une allocation en raison de ses états de service mais n'ayant pas résidé au Canada pendant une période cumulative de dix ans et qui meurt ensuite à l'étranger peut être considéré, aux fins d'une allocation, comme ayant résidé au Canada de façon ininterrompue lors de son décès. Par suite de l'adoption de ce principe, certaines veuves d'anciens combattans alliés qui auparavant n'auraient pas répondu aux critères de résidence peuvent maintenant être admissibles à une allocation.

- une plus grande uniformisation, à l'échelle nationale, des interprétations et des décisions en matière d'allocations;

- la Commission a décidé qu'un délai de traitement moyen de 60 jours par cas est un délai optimal. La Commission a ainsi suffisamment de temps pour étudier attentivement les cas moyens et faire toutes les recherches nécessaires, et servir les requérants et les bénéficiaires dans des délais raisonnables.

La mesure dans laquelle la Commission parvient à respecter ces critères est signalée soit dans les communications que la Commission et le Ministre reçoivent des anciens combattants et de leurs représentants, soit dans les rapports statistiques préparés par la Commission. La régularité des activités de la Commission est, elle aussi, évaluée de façon objective, car toutes les décisions de la Commission sont susceptibles de faire l'objet de pourvois devant la Cour fédérale.

Comme l'indique le tableau 4, la Commission examine environ 1 % des cas jugés par les ARA. Ces cas ont tendance à être les plus complexes et les plus difficiles. Par conséquent, les décisions des ARA qui ont été modifiées ou renversées par la Commission ne sont pas un indice de la qualité de la plupart des décisions en première instance rendues par les ARA. Elles révèlent cependant les tendances pour les cas plus complexes. Afin de bien évaluer la pertinence de toutes les décisions et de consolider la procédure de révision, la Commission est à mettre au point des normes minimums à l'aide, notamment, de méthodes d'échantillonnage statistique approuvées.

Tableau 4: Sommaire des décisions

Cas où la Commission était d'accord avec l'ARA	Budget des dépenses 1984-1985	%	Prévues 1983-1984	%	Réelles 1982-1983	%
Appels	140	46.8	234	46.8	232	40.6
Révisions	209	41.8	125	41.8	17	19.3[1] [2]
Cas où la Commission a modifié ou renversé les décisions de l'ARA						
Appels	160	53.2	266	53.2	340	59.4
Révisions	291	58.2	175	58.2	71	80.7[1] [2]

1 Ne comprend pas les 20 cas où il y a eu changement de décision.

2 Le changement notable des pourcentages en 1983-1984 et 1984-1985 par rapport à 1982-1983 provient de ce que la Commission a plus de temps pour examiner les cas et n'est donc pas aussi restrictive dans l'acceptation des cas qu'elle l'était en 1982-1983 alors qu'un nombre limité de cas fondés sur des motifs connus ont été examinés.

3. Données sur le rendement et justification des ressources

Vu la nature quasi judiciaire des travaux de la Commission, il est difficile d'établir un rapport entre les résultats et les ressources. Les appels, ont priorité sur les autres travaux de la Commission. Les cas sont très variés, et de 20 à 200 heures-personnes peuvent être consacrées à un seul appel, selon sa complexité, jusqu'à l'étape de décision finale. C'est pourquoi il est impossible d'exprimer la charge de travail en unités de production.

Les révisions constituent une charge de travail provenant de l'intérieur et, comme dans le cas des appels, leur complexité varie. Conformément à ses attributions, c'est-à-dire veiller à ce que l'ancien combattant reçoive toutes les prestations auxquelles il a droit en vertu de la Loi, la Commission vise, dans des conditions idéales, un taux beaucoup plus élevé de révisions des décisions rendues. Vu le nombre croissant des appels et leur priorité, la Commission a dû réaffecter une partie de ses ressources à l'étude des appels, restreignant ainsi ses activités de révision. Toutefois, si ses démarches actuelles réussissent, la Commission prévoit pouvoir entreprendre un plus grand nombre de révisions.

Le niveau des ressources nécessaires au fonctionnement de la Commission des allocations aux anciens combattants est déterminé en fonction du nombre moyen connu de décisions que les membres de la Commission peuvent rendre dans une année. La procédure d'appel et de révision est non discrétionnaire. Idéalement, la Commission peut juger 1,100 cas par année. ("Idéalement' signifie dans une situation où le nombre de cas peu complexes à traiter est constant et où les membres et les employés de la Commission sont pleinement compétents). On s'attend à ce que la Commission puisse absorber le volume de travail accru et atteindre son objectif grâce à une plus grande productivité de la part des employés qui connaissent mieux les textes de lois.

La Commission a établi des critères de tris des cas qui lui sont soumis, selon lesquels elle retourne désormais aux ARA les appels où celle-ci n'a pas appliqué les interprétations établies ou les appels au sujet desquels de nouveaux renseignements pertinents ont été obtenus. Au tableau 5, ces appels sont appelés "appels renvoyés".

Des précédents sont rendus lorsqu'une nouvelle interprétation importante a été donnée ou qu'il se produit un écart important des pratiques antérieures.

Tableau 5: État récapitulatif de l'activité réelle et prévue de la Commission, de 1979 à 1984

Année	Nombre de révisions	Appels jugés	Nombre d'appel renvoyés	Nombre de précédents [3]	Nombre total de cas
1979-1980	292	469		27	761
1980-1981	109	393		17	502
1981-1982	109	501		25	610
1982-1983	108	572	604	11	1,284
1983-1984	300	500	300	20	1,100 [1]
1984-1985	500	300	300	20	1,100 [2]

1 Prévisions
2 Budget des dépenses
3 Inclus dans la colonne des appels

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article

1. Dépenses par article

Tableau 6: Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
Personnel			
Traitements et salaires	1,318	1,198	1,101
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	171	156	169
Biens et services			
Transports et communications	124	117	87
Services professionnels et spéciaux	26	25	27
Services publics, fournitures et approvisionnements	12	11	8
Toutes autres dépenses	13	13	12
Total des dépenses de fonctionnement	1,664	1,520	1,404
Capital	2	2	9
Subventions et contributions		1	6
Total des dépenses	1,666	1,523	1,419

2. Dépenses en personnel

Tableau 7: Années-personnes autorisées et provision pour le traitement

	Années-personnes autorisées			Échelle de traitement actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1984-1985
	1984-1985	1983-1984	1982-1983		
Direction					
Haute direction	8	8	8	47,960-93,040	57,292
Administration et service extérieur					
Service administratif	15	15	17	13,250-55,226	32,685
Technique					
Soutien des sciences sociales	2	2	-	12,033-55,013	35,267
Soutien administratif					
Commis	4	6	3	12,316-30,231	21,038
Secrétariat	5	3	6	12,034-30,425	15,100
Autre	1	1	1	40,054-85,140	61,688

La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. Dans la colonne du traitment moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et reclassifications, divisé par le nombre d'années - personnes du gropue professionnel. Les changements dans la repartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

B. Analyse des coûts

Tableau 8: Coût net du Programme pour l'exercice 1984-1985 (en milliers de dollars)

	Dépenses de fonctionnement 1984-1985	Ajouter autres coûts	Coût total	Coût total 1983-1984
Commission des allocations aux anciens combattants	1,666	137	1,803	1,650

Les autres coûts de $137,000 comprennent:

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par les Travaux publics	103
• autres services fournis gratuitement par d'autres ministères	34

Programme des pensions
Plan de dépenses

1984-1985

Table des matières

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses 4-4

Extraits du Volume II des Comptes publics de 1982-1983 4-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Points saillants
   1. Plans pour l'année budgétaire 4-6
   2. Rendement récent 4-7
B. État financier recapitulatif par activité
   1. Besoins financiers 4-8
   2. Rétrospective du rendement financier en 1982-1983 4-9
C. Données de base
   1. Introduction 4-10
   2. Mandat statutaire 4-10
   3. Objectif du Programme 4-11
   4. Plan d'exécution du Programme 4-11
   5. Procédure en matière de pensions 4-12
   6. Conditions d'admissibilité aux pensions 4-13
D. Perspective de planification
   1. Contexte 4-16
   2. Initiatives 4-17
   3. Rapport sur les initiatives décrites antérieurement 4-17
   4. Efficacité du Programme 4-18

Section II
Analyse par activité

A. Commission canadienne des pensions 4-21
B. Conseil de révision des pensions 4-28

Section III
Renseignements supplémentaire

A. Analyse par article
   1. Dépenses par article 4-32
   2. Dépenses en personnel 4-33
   3. Subventions et contributions 4-34
B. Analyse des coûts
   1. Coût net du Programme 4-35

Extraits de la Partie II
du Budget des dépenses

Autorisation d'affectation de crédits

Le ministre des Affaires des anciens combattants demande l'autorisation de dépenser $733,097,000 pour l'exécution du Programme des pensions durant l'exercice financier 1984-1985. De ce montant, $16,690,000 devront être affectés aux dépenses de fonctionnement, et $716,407,000 aux subventions et contributions. Les autres dépenses de fonctionnement, estimées à $1,570,000 et affectées aux avantages sociaux des employés, seront payées en vertu des autorisations statutaires existantes.

Besoins financiers par autorisation

	PRÉVISIONS		
	1984-1985 $	1983-1984 $	Différence $
Budgétaire			
Crédit 15 - Pensions - Conseil de révision des pensions - Dépenses de fonctionnement . . .	**901,000**	1,134,000	(223,000)
Crédit 20 - Pensions - Commission canadienne des pensions - Dépenses de fonctionnement . . .	**15,789,000**	15,808,000	(19,000)
Crédit 25 - Pensions - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor. . . . . (Tel que prévu auparavant dans la Loi n° 2 de 1983-1984 portant affectation de crédits)	**716,407,000**	667,936,000	48,471,000
Statutaire - Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**1,570,000**	1,706,000	(136,000)
Total du Programme	**734,667,000**	686,584,000	48,083,000

Extraits du Volume II
des Comptes publics
de 1982-1983

Utilisation des crédits en 1982-1983

	Budget des dépenses principal	Total des crédits	Utilisation réelle
Dépenses budgétaires votées			
Crédit 15 - Pensions - Conseil de révision des pensions - Dépenses de fonctionnement . . .	968,000	968,000	788,002
Crédit 20 - Pensions - Commission canadienne des pensions - Dépenses de fonctionnement . . .	13,548,000	14,177,910	13,521,923
Crédit 25 - Pensions - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor	597,926,000	602,926,000	599,774,881
	612,442,000	618,071,910	614,084,806
Dépenses budgétaires statutaires			
- Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1,504,000	1,663,400	1,663,400
	613,946,000	619,735,310	615,748,206

Section I
Aperçu du Programme

A. Points saillants

1. Plans pour l'année budgétaire

En 1984-1985, le Programme des pensions compte réaliser les travaux suivants:

- Verser des prestations à 100,758 pensionnés et à 41,900 personnes à charge admissibles et autres ayants droit; ces chiffres représentent respectivement une augmentation et une diminution de moins de 1% par rapport à 1983-1984;

- S'assurer que la Commission canadienne des pensions (CCP) juge 7,500 demandes d'octroi ou de révision de pensions et 3,900 appels à être entendus par ses comités d'examen et ses comités d'évaluation en 1984-1985. Ces chiffres ne représentent aucune changement dans le nombre des décisions relatives aux demandes d'octroi ou de révision de pensions et aucun changement par rapport à 1983-1984 dans le nombre des appels entendus par les comités d'examen et les comités d'évaluation (voir pages 4-25 et 4-26);

- S'assurer que la Commission canadienne des pensions (CCP) continue de respecter les délais moyens d'exécution ci-après: (voir page 4-26)

  - moins de 90 jours pour rendre une décision à l'égard des premières demandes;

  - moins de 150 jours pour etre prêt à statuer sur les appels entendus par les comités d'évaluation ou les comités d'examen

- Faire subir plus souvent des examens médicaux aux pensionnés qui avancent en âge, soit un total de 18,000 examens en 1984-1985 par rapport à 16,000 l'année précédente (voir page 4-17); et

- Les besoins financiers relatifs au paiement de pensions en 1984-1985 sont estimés à $716,407,000 ($667,936,000 en 1983-1984). Cette augmentation de $48,471,000 ou 7.3% est attribuable au relèvement annuel automatique des pensions et à des modifications législatives (projet de loi C-82) qui accordent des prestations plus étendues aux conjoints survivants et à d'autres personnes à charge.

2. Rendement récent

Voici un compte rendu des points saillants de 1982-1983:

- En 1982-1983, la Commission canadienne des pensions a versé des prestations à 4,146 pensionnés et à 11,694 personnes à la charge de pensionnés décédés de plus qu'elle n'avait prévu payer. Ces excédents sont attribuables à l'effet inattendu du projet de loi C-82 et à l'effort considérable que la Commission a déployé pour réduire son arriéré de travail. La Commission s'attendait à ce que l'effet total du projet de loi C-82 s'étende sur une période de six ans. Or, en deux ans, elle a reçu 80% des demandes de conjoints nouvellement admissibles. Cela a également eu un effet sur les prévisions de la Commission concernant les demandes reçues et les auditions que tiendraient les comités d'examen. La Commission prévoyait traiter 6,000 demandes d'octroi ou de révision de pensions et tenir 3,300 séances d'audition par des comités, mais il y en a eu, en réalité, 492 (8.2%) et 1,117 (33.8%) de plus respectivement. La Commission tient à souligner que, malgré l'augmentation imprévue de sa charge de travail, elle a néanmoins jugé 9,396 demandes en première instance, dont 4,732 étaient en attente de décision au début de l'exercice financier;

- En 1982-1983, la Commission canadienne des pensions a versé $599,775,000 en paiements de pension, comparativement aux $597,926,000 prévus. Cette augmentation était attribuable aux facteurs susmentionnés;

- Les délais réels de réponse de la part de la Commission canadienne des pensions en 1982-1983 ont été beaucoup plus courts que prévu. Ceci est attribuable aux 32 années-personnes supplémentaires pour 1982-1983 ainsi qu'à l'amélioration des méthodes d'exécution;

  - il a fallu 134 jours pour juger une première demande, relative aux pensions d'invalidité comparativement aux 289 jours prévus. Les demandes relatives aux pensions de survivants ont été réglées en 96 jours, comparativement aux 120 jours prévus.

  - il a fallu 283 jours et 290 jours respectivement pour juger un appel entendu par un comité d'examen ou un comité d'évaluation, comparativement aux 244 jours et 345 jours prévus. Le fait que la Commission soit allée an-delà de son objectif par 39 jours (13.8%) dans le premier cas est attribuable encore une fois au volume inattendu des demandes causé par le projet de loi C-82.

- En 1982-1983, le Conseil de révision des pensions a réduit son délai de traitement à moins de 12 mois et diminué de beaucoup son arriéré de cas à régler.

B. État financier récapitulatif par activité

1. Besoins financiers

Les besoins financiers du Programme des pensions tant pour l'année budgétaire que pour l'exercice financier en cours sont indiqués au tableau 1.

Tableau 1: État financier récapitulatif (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Différence	Détails à la page
Activité des pensions				
Commission canadienne des pensions	**733,669**	684,629	49,040	4-21
Conseil de révision des pensions	**998**	1,263	(265)	4-28
	734,667	685,892	48,775	
Années-personnes autorisées				
Commission candienne des pensions	**367**	373	(6)	
Conseil de révision des pensions	**22**	28	(6)	

Les besoins en 1984-1985 présentent une augmentation de $48,775,000 par rapport aux prévisions de 1983-1984 en raison des principaux éléments suivants:

• augmentation des prestations de pension en raison de l'indexation annuelle sur l'indice des prix à la consommation et projet de loi C-82	48,471
• coûts additionnels de fonctionnement provenant de l'I-P-É	617
• provisions pour inflation dans les coûts de fonctionnement	22
• réduction des années-personnes au Conseil de révision des pensions, une fois terminé l'arriéré de travail	(210)

2. Rétrospective du rendement financier en 1982-1983

Tableau 2: Rétrospective de rendement financier en 1982-1983 (en milliers de dollars)

	1982-1983		
	Budget des dépenses principal	Réelles	**Différence**
Activité des pensions			
Commission canadienne des pensions	612,860	614,830	**1,970**
Conseil de révision des pensions	1,086	918	**(168)**
	613,946	615,748	**1,802**

Cette différence résulte surtout de l'augmentation au début, non prévue, du nombre de demandes à la suite du projet de loi C-82, ce qui a eu pour conséquence une augmentation des paiements pour les pensions.

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme des pensions se compose de la Commission canadienne des pensions et du Conseil de révision des pensions qui rendent tous deux des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants.

La Commission canadienne des pensions rend des décisions et tient des séances d'audition par des comités d'examen et des comités d'évaluation à l'égard des demandes de pensions d'invalidité et de pensions de personnes à charge, tandis que le Conseil de révision des pensions fait fonction de tribunal d'appel en matière de pensions et interprète les dispositions de la Loi sur les pensions.

2. Mandat statutaire

Les activités de la Commission canadienne des pensions sont régies, notamment, par la Loi sur les pensions, en vertu de laquelle des pensions sont octroyées en cas d'invalidités ou de décès liés au service militaire; les parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, qui prévoient l'octroi de pensions semblables à l'égard d'invalidités ou de décès imputables au service pendant la Seconde Guerre mondiale dans certaines organisations étroitement associées aux forces armées, comme la marine marchande; et la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre, qui accorde des indemnités aux victimes détenues dans des camps de prisonniers de guerre.

En outre, la Commission étudie des demandes de pension en vertu d'autres dispositions législatives, notamment le Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation, la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, la Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada et la Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax. Les paiements en vertu de la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada et de la Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada sont prévus dans l'autorisation de dépenser contenue dans le Programme d'application de la Loi du ministère du Solliciteur général. La Commission est également chargée du paiement de gratifications et de rentes attachées à certaines décorations pour bravoure, en vertu de l'ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations pour bravoure.

Les attributions du Conseil de révision des pensions relativement à la détermination du droit à pension et du montant à verser, et à l'interprétation de la Loi sur les pensions, émanent des articles 75 à 81 de la Loi sur les pensions.

3. Objectif du Programme

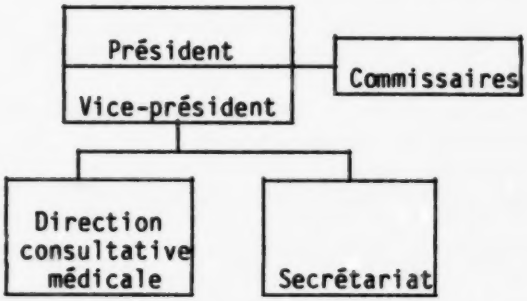
Le principal objectif du Programme des pensions consiste à assurer le versement de prestations aux anciens membres admissibles des forces armées, à certains civils ou aux personnes à leur charge à l'égard d'invalidités ou de décès liés au service.

4. Plan d'exécution du Programme

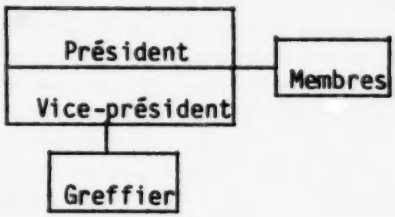
La structure organisationnelle et les ressources de la Commission canadienne des pensions et du Conseil de révision des pensions figurent au Tableau 3.

Tableau 3: Organigramme et ressources (en milliers de dollars)

Commission canadienne des pensions



Conseil de révision des pensions



	CCP	CRP	Budget des dépenses principal de 1984-1985
A-P	367	22	389
Coûts de fonctionnement	17,262	998	18,260
Subventions	716,407		716,407

Commission canadienne des pensions: La Commission se compose d'un président et d'un vice-président, de 8 à 14 commissaires dont le mandat peut durer jusqu'à 10 ans (renouvelable) et elle peut compter jusqu'à 10 autres commissaires spéciaux nommés pour une période d'un an (renouvelable). Tous sont nommés par le gouverneur en conseil. Les commissaires sont chargés de statuer sur toutes les premières demandes de pension, y compris les pensions de survivants, de tenir des auditions de comités d'examen ou de comités d'évaluation, et de rendre une décision dans tous ces cas.

La Direction consultative médicale doit donner des avis médicaux à la Commission relativement aux éléments de preuve présentés pour étayer les demandes de pension, et déterminer le degré d'invalidité. Elle assure également des services d'examens médicaux, par l'entremise des bureaux de district de la Commission.

Le Secrétariat, dirigé par un directeur général, doit fournir à l'administration centrale, aux 17 bureaux de district et aux deux bureaux de sous-district tous les services et les fonctions de soutien en matière de gestion et d'exploitation. Ces services et fonctions comprennent, entre autres, le traitement des demandes, la publication des décisions, les communications avec les pensionnés, les requérants, d'autres personnes et organisations de l'extérieur, de même que la préparation de la documentation en vue des auditions tenues par les comités d'évaluation et les comités d'examen. Le Secrétariat sert également de point central de planification et de liaison avec le Programme des Affaires des anciens combattants du ministère des Affaires des anciens combattants, les organismes centraux et d'autres ministères, ainsi qu'avec les clients et les organismes qui représentent les anciens combattants.

Conseil de révision des pensions: Le Conseil ne fait pas partie de la Commission canadienne des pensions et il rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants. Les deux principales fonctions du Conseil consistent à statuer sur les appels interjetés de décisions rendues par la Commission et à interpréter les dispositions de la Loi sur les pensions. Le Conseil est formé d'un président, d'un vice-président, et de cinq membres dont deux sont nommés à titre spécial. Conformément aux dispositions législatives, le Conseil de révision des pensions siège et entend des appels n'importe où au Canada, suivant les directives données par le gouverneur en conseil.

5. Procédure en matière de pensions

La Commission canadienne des pensions (CCP), le Conseil de révision des pensions (CRP) et le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) sont les trois organismes chargés de traiter les demandes de prestations. D'abord, tout ancien membre admissible des forces armées, certains civils ou leurs conjoints survivants respectifs ou toutes autres personnes qui croient avoir droit à une prestation peuvent présenter une demande à la CCP. Après cette première présentation, il y a plusieurs étapes où le requérant peut soumettre d'autres preuves à l'appui de sa demande. Le tableau 4 indique les étapes de base de la procédure en matière de pensions ainsi que les organismes chargés de chacune de ces étapes.

Tableau 4: Procédure et responsabilités en matière de pensions

Étape	Procédure	Responsabilité
	Demandes	
1.	Première demande présentée à la Commission	Requérant
2.	Décision au sujet de la pension, le requérant l'accepte s'il en est satisfait.	CCP
3.	Deuxième demande présentée à la Commission	Requérant
4.	Décision au sujet de la pension, le requérant l'accepte s'il en est satisfait	CCP
5.	Demande d'audition par un comité d'examen ou un comité d'évaluation de la CCP	Requérant
6.	Décision rendue à l'audition, le requérant l'accepte s'il en est satisfait (1) Comité d'examen - détermination du droit à pension (2) Comité d'évaluation - détermination du pourcentage de l'invalidité et du montant de la pension correspondant	CCP
	Appels (en cas de désaccord)	
7.	Si l'appelant n'est pas satisfait à l'étape 5, il demande un audition par le CRP	Appelant
8.	Décision du CRP	CRP

A n'importe quelle étape de la procédure, l'ancien combattant ou la personne à sa charge peut obtenir les services d'un avocat-conseil du Bureau de services juridiques des pensions, qui le(la) représentera à quelque niveau que ce soit (voir page 5-8 pour des détails).

6. Conditions d'admissibilité aux pensions

Pensions d'invalidité: En vertu de la Loi sur les pensions, des pensions peuvent être versées aux membres et aux anciens membres des forces armées frappés d'une invalidité causée par une blessure ou une maladie ou l'aggravation d'une blessure ou d'une maladie qui est survenue pendant le service militaire en temps de guerre ou qui est consécutive ou directement liée au service militaire en temps de paix. L'article 1.1 de la Loi sur les pensions stipule que "les dispositions de la présente Loi doivent être libéralement interprétées afin qu'il puisse être satisfait à l'obligation reconnue du peuple canadien et du gouvernement du Canada d'indemniser les membres des forces qui sont devenus invalides ou sont décédés par suite de service militaire, ainsi que les personnes à leur charge."

La Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils prévoit l'octroi de prestations semblables à certains civils qui ont servi au sein d'organismes étroitement associés aux forces armées canadiennes pendant la Seconde Guerre mondiale. D'autres lois, règlements et ordonnances régissent l'octroi de prestations dans des conditions bien définies. Lorsque la Commission canadienne des pensions établit qu'un ancien membre admissible des forces armées ou un civil souffre d'une invalidité liée au service susmentionné, cette personne est jugée admissible à une pension. La pension d'invalidité est payée en fonction du degré d'invalidité constaté lors d'examens médicaux habituels. Une prestation supplémentaire peut être accordée lorsqu'un pensionné invalide a un conjoint ou des enfants ou subvient, en totalité ou en partie, aux besoins de ses père et mère ou frères et soeurs.

Pensions de survivants: Après le décès du pensionné, le conjoint survivant et les enfants admissibles d'un pensionné décédé peuvent recevoir, sur demande, soit une pleine pension, soit une pension proportionnelle. Le versement d'une pleine pension aux personnes à charge survivantes sera autorisé s'il est prouvé que:

- le décès du pensionné est imputable au service militaire en temps de guerre ou est survenu au cours dudit service; ou
- l'affection ou la blessure ayant entraîné le décès est consécutive ou directement liée au service militaire en temps de paix; ou
- l'ancien membre admissible des forces armées ou le civil recevait ou aurait dû recevoir une pension à l'égard d'une invalidité estimée à 48 % ou plus au moment du décès.

Le projet de loi C-82, qui a reçu la sanction royale en juillet 1981, prévoit maintenant le versement d'une pension proportionnelle au conjoint ou aux enfants admissibles d'un pensionné qui, lors de son décès, recevait une pension à l'égard d'une invalidité estimée à 47 % ou moins.

Dans des cas spéciaux, lorsque le décès est imputable au service militaire en temps de guerre ou est survenu au cours dudit service ou est consécutif ou directement lié au service en temps de paix et que le pensionné décédé subvenait, en totalité ou en partie, aux besoins de ses père et mère ou de ses frères et soeurs, et que ceux-ci ne peuvent adéquatement subvenir à leurs besoins, une pension peut être versée. Les paiements de ce genre sont entièrement discrétionnaires, sont fonction du besoin, et peuvent être modifiés selon la situation de chacun.

Chaque pensionné invalide est réexaminé de façon régulière, suivant la nature de son invalidité. S'il survient un changement, l'évaluation est rajustée en conséquence. Toutefois, lorsqu'un pensionné atteint l'âge de 55 ans et qu'il touche une pension au même taux depuis trois ans ou plus, l'évaluation de son invalidité est considérée comme stabilisée. Ceci veut dire que même si l'affection ouvrant droit à pension diminue plus tard, l'évaluation ne sera pas réduite. Par contre, si elle s'aggrave, une majoration de la pension pourrait être accordée.

Indemnisation des anciens prisonniers de guerre: Un ancien membre admissible des forces armées ou un civil, tel que défini par la Loi, qui a été fait prisonnier de guerre pendant une période de trois mois ou plus, ou qui a échappé à la capture par l'ennemi ou qui s'est évadé d'un camp de prisonniers de guerre pendant une période de trois mois ou plus, peut avoir droit à une indemnité en vertu de la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre. Le montant total combiné de l'indemnité de prisonnier de guerre et de la pension d'invalidité ne doit pas être supérieur au montant fixé dans la loi à l'égard d'invalidités évaluées à 100 %. Tel que mentionné auparavant, des dispositions semblables sont prévues pour les personnes à charge survivantes.

Autres: Le pensionné qui est atteint d'invalidité totale et qui requiert des soins peut, dans certains cas, se voir octroyer une allocation pour soins. Le montant de l'allocation est fonction de l'importance des soins requis, mais il est limité à $718.77 par mois en 1984 ($671.75 par mois en 1983).

Les pensionnés qui ont subi des amputations ou qui doivent porter des prothèses ou des vêtements spécialement taillés peuvent recevoir une allocation d'indemnisation à l'égard de ces prothèses ou vêtements. L'allocation mensuelle maximale en 1984 est de $81.43 ($76.10 en 1983).

Le pensionné qui touche une pension à l'égard d'invalidités évaluées à 100 % et qui souffre d'une incapacité exceptionnelle par suite de ces invalidités peut se voir octroyer une allocation mensuelle supplémentaire dont le montant varie, mais ne peut pas dépasser $575.02 par mois en 1984 ($537.40 en 1983).

L'Ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations pour bravoure prévoit le versement d'une rente lorsque le bénéficiaire d'une récompense pour bravoure, signalée dans l'Ordonnance, reçoit une pension d'invalidité, une allocation d'ancien combattant ou une rente en vertu de la Loi sur la pension de retraite des forces canadiennes.

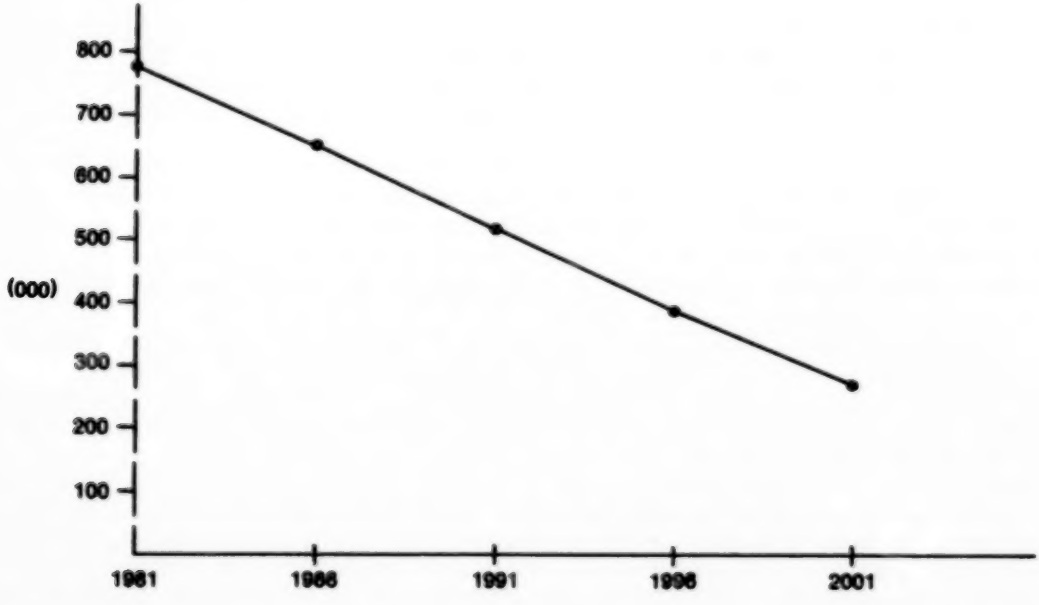
D. Perspective de planification

1. Contexte

Les facteurs les plus importants du contexte qui influenceront le Programme sont, entre autres:

Changements démographiques: Il est prévu que le nombre global d'anciens combattants diminuera au cours des prochaines décennies. Le tableau 5 indique le nombre d'anciens combattants prévu jusqu'en l'an 2001. La diminution du nombre d'anciens combattants finira par entraîner une baisse des besoins de ressources pour le Programme des pensions. Cette diminution sera compensée, en partie, par le nombre croissant de survivants d'anciens combattants qui deviendront admissibles à une pension à la suite de modifications apportées aux mesures législatives en matière de pensions, et aussi par l'augmentation du nombre de demandes de pension présentées par d'anciens membres des forces régulières.

Tableau 5: Prévisions du nombre d'anciens combattants jusqu'en l'an 2001



2. Initiatives

La Commission canadienne des pensions prendra les initiatives suivantes:

Amélioration des services aux clients: Dans un effort pour améliorer les services au clients, la Commission réexaminera les limites géographiques de son territoire qui n'ont pas été étudiées en 1983, en vue de servir les clients plus près de chez eux, et ce, grâce à une multiplication éventuelle des centres d'examens médicaux.

De plus, la Commission essaiera de déterminer s'il est possible d'utiliser la technologie des télécommunications pour activer le règlement des cas par les comités d'évaluation et les comités d'examen.

En respectant le niveau de référence réduit des années- personnes, la Commission a l'intention de rendre les premières décisions dans un délai de 90 jours.

Au fur et à mesure que les pensionnés vieilliront, la Commission leur fera subir des examens médicaux plus souvent, se conformant ainsi à l'opinion médicale admise que les invalidités s'aggravent avec l'âge. La Commission se propose d'atteindre cet objectif non pas par l'affectation de ressources supplémentaires, mais plutôt par une augmentation projetée de 12.5 % de la productivité - 18,000 examens médicaux en 1984-1985 par rapport à 16,000 en 1983-1984.

Décentralisation de certaines fonctions: La Commission réexaminera la faisabilité de décentraliser des fonctions additionnelles de l'Administration centrale vers des bureaux de district situés à des points stratégiques.

3. Rapport sur les initiatives décrites antérieurement

Commission canadienne des pensions

Amélioration des services aux clients: Dans un effort pour accélérer davantage le délai d'exécution, la Commission a installé des machines à écrire électroniques munies de mémoires et des terminaux dans chacun de ses bureaux de district. Ces bureaux ont aussi été équipés de matériel de fac-similé raccordés au bureaux central.

La révision des frontières géographiques entreprise par la Commission a abouti à l'expansion du bureau de district de Hamilton et à la conversion du sous-bureau de Kingston en un bureau de district de plein droit. Le bureau de Peterborough, qui fonctionne actuellement comme un sous-bureau de Kingston, est devenu opérationnel à la fin de 1983.

Système de distribution des prestations: Les travaux d'élaboration concernant le Système de distribution des prestations seront terminés à la fin de l'exercice financier 1983-1984.

Enquête: La Commission a mis en oeuvre toutes les recommandations du Rapport McCracken qu'elle jugeait réalisables. Il en a résulté une diminution considérable des délais d'exécution. La Commission a réussi à traiter chacune des demandes de pension d'invalidité ou de pension de survivant respectivement en 134 et 96 jours; de plus, les demandes entendues par les comités d'examen et les comités d'évaluation ont été traitées respectivement en moins de 290 et 283 jours.

Conseil de révision des pensions

L'augmentation des ressources du Conseil en 1982-1983 a entraîné à une importante diminution de l'arriéré de cas à régler. A l'heure actuelle, le Conseil entend les demandes dès qu'elles sont déclarées prêtes à être entendues.

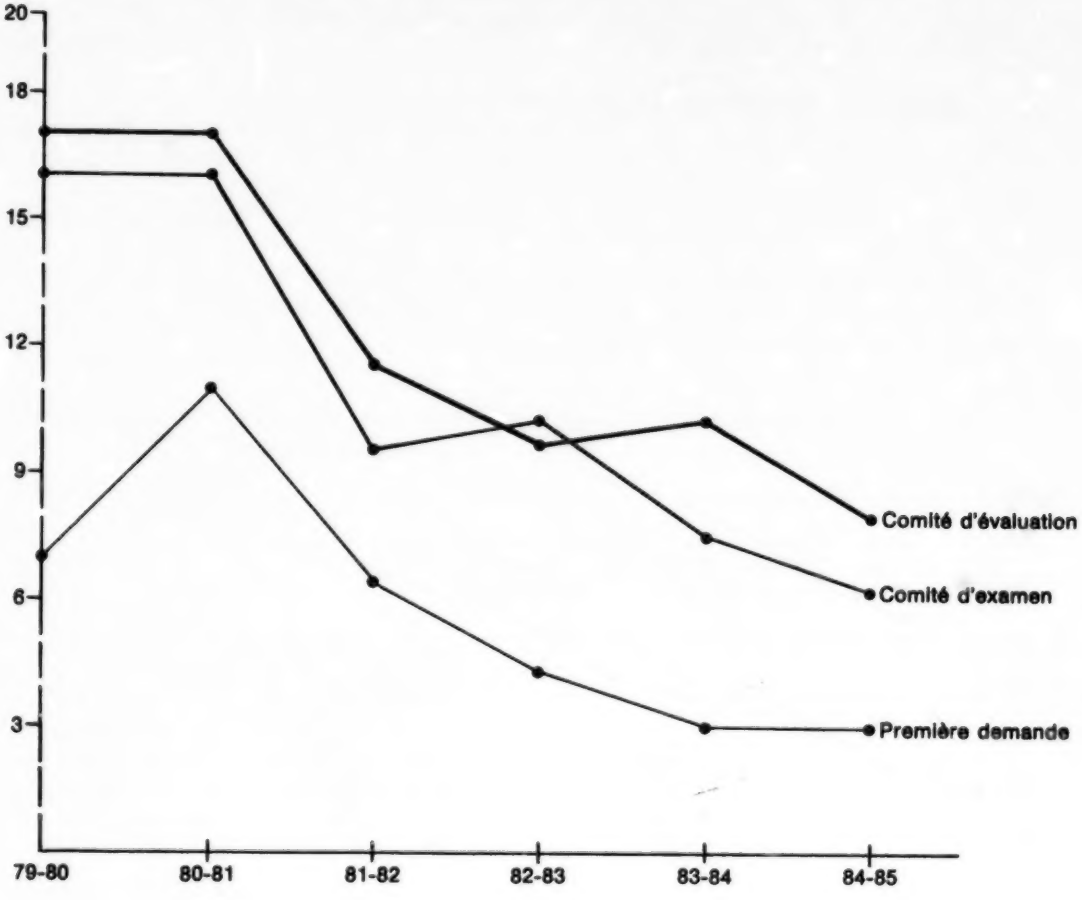
En ce moment, le délai moyen depuis l'inscription d'un appel au Conseil jusqu'à l'audition et à la prise d'une décision est de moins de 12 mois.

4. Efficacité du Programme

Pour mesurer l'efficacité du Programme des pensions, il faut tenir compte de son objectif fondamental d'octroyer des prestations à d'anciens membres admissibles des forces armées, à certains civils ou aux personnes à leur charge. On peut donc mesurer l'efficacité du Programme selon la façon dont il applique les dispositions législatives, y compris la durée du processus d'administration, la mesure dans laquelle les dispositions législatives sont bien interprétées, et les prestations connexes qui sont accordées aux bénéficiaires. Le niveau de service et le montant de la pension sont deux indicateurs de la distribution efficace des prestations à la population des clients et aux personnes à leur charge.

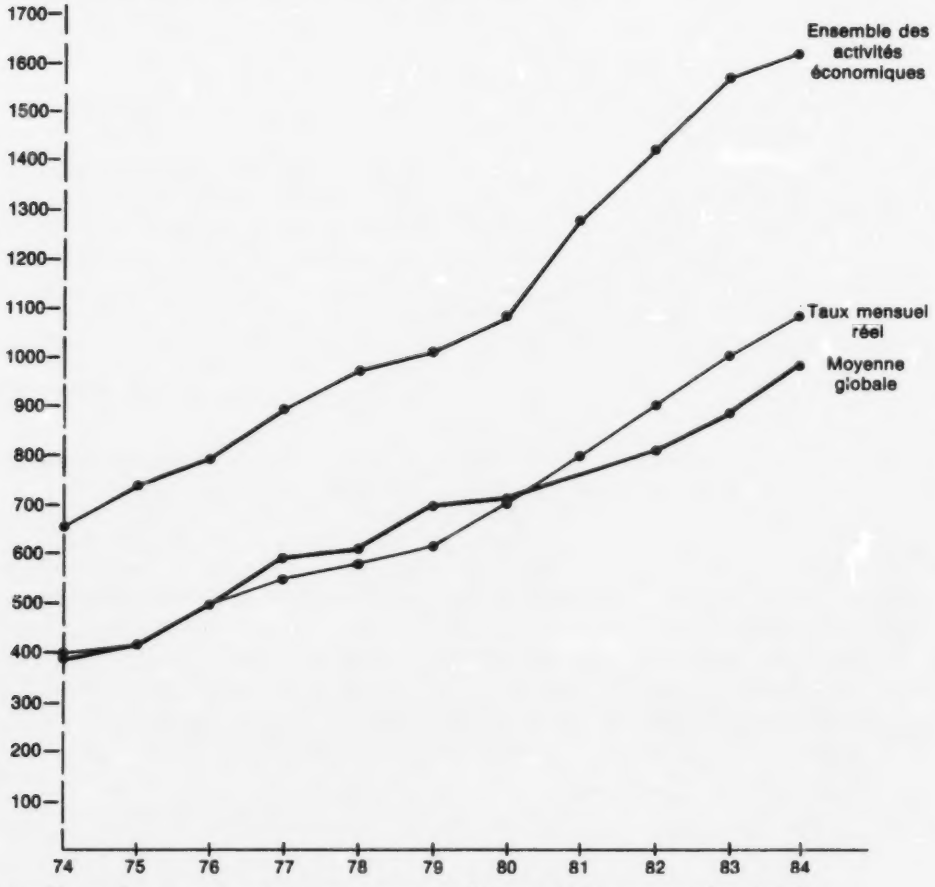
Niveau de service: Cet indicateur permet d'évaluer la qualité des services offerts aux clients, selon le délai nécessaire pour traiter une demande aux différentes étapes de la procédure applicable aux pensions, en ce qui concerne la Commission canadienne des pensions seulement. Le tableau 6 indique les tendances à cet égard, de même que des prévisions pour les exercices financiers 1983-1984 et 1984-1985.

Tableau 6: Sommaire du niveau de service (réduction du délai d'exécution)



Montant de la pension: Le taux de base de la pension (c'est-à-dire celui qui est accordé à un pensionné seul dont l'invalidité est évaluée à 100 %) est équivalent au traitement brut moyen de cinq catégories choisies de fonctionnaires non spécialisés, après déduction de l'impôt sur le revenu au taux prévu pour une personne seule dans la province où le taux d'imposition est le moins élevé. Ce taux de base est ensuite rajusté le 1er janvier de chaque année, en fonction des variations de l'indice des prix à la consommation. Le tableau 7 établit une comparaison entre le taux de base mensuel réel, la moyenne globale décrite ci-dessus et l'indice des gains pour l'ensemble des activités économiques tel que calculé par Statistique Canada pour les années civiles allant de 1974 à 1984.

Tableau 7: Montant de la pension* ($)



* Tous les montants sont exprimés en dollars après impôt.

Section II
Analyse par activité

Le Programme des pensions se compose de deux sous-activités, soit la Commission canadienne des pensions et le Conseil de révision des pensions. L'analyse qui suit se fonde sur cette structure.

A. Commission canadienne des pensions

Objectif

Veiller à ce que des prestations à l'égard d'invalidités et de décès liés au service soient accordées aux anciens membres admissibles des forces armées, à certains civils ou aux personnes à leur charge respective.

État récapitulatif

La Commission canadienne des pensions absorbe 99.8% de l'ensemble des dépenses du Programme des pensions pour 1984-1985 et 94% du total des années-personnes. 97% de l'ensemble des besoins de la Commission sont destinés aux subventions.

Tableau 8: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et en années-personnes

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévues 1983-1984		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements de pensions						
Pensions d'invalidité	**475,507**		426,393		49,114	
Pensions de survivants	**226,131**		226,771		(640)	
Indemnités de prisonniers de guerre	**14,769**		14,772		(3)	
	716,407		667,936		48,471	
Dépenses de fonctionnement	**17,262**	**367**	16,693	373	569	(6)
	733,669	**367**	684,629	373	49,040	(6)

Rendement financiers

Tableau 9: Rendement financier antérieur (en milliers de dollars)

	1982-1983		
	Budget des dépenses principal	Réelles	Différence
Paiements des pensions	597,926	599,775	**1,849**
Dépenses de fonctionnement	14,934	15,055	**121**
	612,860	614,830	**1,970**

Cette différence résulte surtout de l'augmentation au début, non prévue, du nombre de demandes à la suite du projet de loi C-82, ce qui a eu pour conséquence une augmentation des paiements pour les pensions.

Description

La Commission canadienne des pensions applique la Loi sur les pensions et d'autres lois, règlements et ordonnances connexes, et la législation en vertu de laquelle des pensions sont octroyées à l'égard d'invalidités ou de décès liés au service militaire ou à tout autre service admis.

Données sur le rendement et justification des ressources

Versements de prestations

Pensions d'invalidité: Les pensions d'invalidité sont versées en fonction du degré d'invalidité constaté à l'examen médical. Pour établir le degré d'invalidité, les médecins examinateurs se servent de la Table des invalidités, qui, aux termes de la Loi sur les pensions, doit être préparée et tenue par la Commission. L'invalidité est classée selon l'une des 21 catégories de la Table des invalidités, chaque catégorie représentant un pourcentage d'une invalidité de 100 %. Quant aux invalidités ouvrant droit à pension qui sont évaluées à moins de 5 %, le pensionné ne reçoit aucune pension mensuelle, mais il a droit au versement unique approprié qui est prévu au Barème des taux.

Le 1er janvier de chaque année, les prestations y compris les pensions sont rajustées en fonction de l'indice des prix à la consommation. Certaines prestations sont versées à titre discrétionnaire et les montants peuvent être modifiés selon le degré de dépendance. C'est le cas notamment des pensions versées aux personnes à charge, au père et à la mère, ou au conjoint remarié dont le mariage en question a été dissous par divorce ou décès. Les prestations versées de droit aux bénéficiaires d'une pension d'invalidité, aux conjoints et aux enfants ne sont soumises à aucun examen des ressources. Le tableau 10 donne des exemples de niveaux de versements au 1er janvier 1983.

Tableau 10: Échelle des pensions d'invalidité de 100 % (en dollars)

	1er janvier 1983 (par mois)	1er janvier 1984 (par mois)
	$	$
Pension de base	1,015.16	1,086.22
Pension supplémentaire pour le conjoint (équivalant à 25 % de la pension de base)	253.79	271.56
Pension supplémentaire pour les enfants		
Premier enfant (équivalant à 13 % de la pension de base)	131.97	141.21
Deuxième enfant (équivalant à 9.5 % de la pension de base)	96.44	103.19
Chaque enfant additionnel (équivalant à 7.5 % de la la pension de base)	76.14	81.46

Pensions de survivants: Les survivants des pensionnés qui touchaient une pension pour des invalidités évaluées à 48% ou plus au moment de leur décès sont admissibles à une pension. La pension du conjoint survivant équivaut à 75 % de la pension de base versée antérieurement au pensionné. Les montants de toutes les autres pensions accordées au père et à la mère à charge et aux autres parents, ainsi qu'aux enfants et aux orphelins demeurent inchangés. En vertu d'une modification apportée à la loi en juillet 1980, les conjoints survivants et les enfants à charge des pensionnés décédés dont l'invalidité était évaluée à moins de 48 % sont aussi admissibles à une pension réduite. Le taux de la pension de veuve (veuf) équivaut à la moitié de la pension d'invalidité versée au pensionné, au taux prévu pour une personne mariée au moment du décès. La pension proportionnelle consentie à un enfant équivaut à la moitié de la pension supplémentaire qui était versée à l'égard de cet enfant, au moment du décès du pensionné.

Indemnités d'anciens prisonniers de guerre: En vertu de la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre, les anciens combattants peuvent toucher des indemnités en fonction de la durée de leur captivité et du pays visé. Un ancien combattant peut toucher entre 10 % et 50 % d'une pleine pension d'invalidité.

Points saillants des différences financières - Prestations

Le tableau 11 résume les principales variables qui influent sur les dépenses totales, selon le nombre de bénéficiaires et de prestations totales. Il illustre ainsi les différences relatives au cours d'une période de 10 ans.

Tableau 11: Nombre de bénéficiaires et prestations totales

Au 31 mars	Nombre de bénéficiaires	Versement mensuel moyen	Prestations totales
1974	150,084	171	308,302
1975	145,477	190	332,533
1976	142,254	212	362,015
1977*	141,939	229	391,534
1978	138,891	245	408,591
1979	136,433	265	436,058
1980	135,844	298	486,900
1981	133,829	324	520,525
1982	135,109	331	538,070
1983	141,840	352	599,775
1984	142,658	390	667,936

* A compter de 1977, comprend les bénéficiaires qui touchent seulement l'indemnité d'ancien prisonnier de guerre.

Charge de travail

Les principaux éléments de la charge de travail de la Commission sont résumés aux tableaux 12 et 13.

Tableau 12: Sommaire des premières demandes et des autres demandes, et des décisions rendues

	Budget des dépenses 1984-85				Prévu 1983-84				Réel 1982-83			
	Invalidité	(1) Survivant	(2) Prestations spéciale	(3) Autre	Invalidité	(1) Survivant	(2) Prestations spéciale	(3) Autre	Invalidité	(1) Survivant	(2) Prestations spéciale	(3) Autre
Décisions rendues au 31 mars	5,800	350	1,400	29,600	5,325	375	1,800	29,600	7,676(4)	428	1,292	37,263
Demandes en attente au début de l'année	1,269	66	304	786	1,269	66	204	786	4,293	130	309	16,986
Demandes reçues dans l'année	5,800	350	1,200	29,600	5,325	375	1,900	29,600	4,941	364	1,187	23,398
Décisions promulguées	5,800	350	1,400	29,600	5,325	375	1,800	29,600	7,965	428	1,292	39,598
Demandes en attente	1,269	66	104	786	1,269	66	304	786	1,269	66	204	786

(1) Survivants de personnes admissibles, lorsque les droits à pension n'ont pas été établis au moment du décès.

(2) Comprend les allocations d'incapacité exceptionnelle, les allocations pour soins, les allocations vestimentaires et les relèvements automatiques en raison de l'âge, qui ne sont pas associés à une pension d'invalidité concomitante.

(3) Comprend notamment les pensions de commisération, les allocations d'inhumation et les changements dans les prestations versées aux conjoints, aux enfants, aux veuves et aux orphelins.

(4) Comprend 763 prestations spéciales versées en sus d'une pension d'invalidité.

(5) Les décisions concernant les fonds fiduciaires (200 par année) ne sont pas incluses dans ce tableau.

Le vaste écart entre le nombre prévu des demandes en attente au début de l'année (7,863) et le nombre réel de ces demandes (21,718) en 1982-1983 est attribuable à l'effet inattendu du projet de loi C-82 qui a donné lieu à un nombre de demandes présentées beaucoup plus élevé que prévu. L'effort considérable que la Commission a déployé pour réduire son arriéré de travail se traduit dans l'écart entre le nombre prévu de décisions rendues (32,436) et le nombre réel des décisions (49,283), soit un écart de 51.9 %.

Tableau 13: Sommaire des auditions et des décisions des comités d'examen et des comités d'évaluation

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévu 1983-1984		Réel 1982-1983	
	Évaluation	Examen	Évaluation	Examen	Évaluation	Examen
Nombre d'auditions tenues au 31 mars	1,400	2,500	1,400	2,500	966	1,900
Appels en attente au début de l'année	800	4,354	900	3,354	679	1,769
Appels reçus dans l'année	1,150	2,700	1,300	3,500	1,159	3,258
Décisions promulgées	1,400	2,500	1,400	2,500	938	1,673
Appels en attente à la fin de l'année	550	4,554	800	4,354	900	3,354

Qualité des services

Le tableau 14 donne certains indicateurs choisis de la qualité du service fourni par la Commission.

Tableau 14: Indicateurs choisis de la qualité du service

Temps moyen de traitement (en jours)[3]	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983[1]
	Moins de		
Nouvelles demandes			
Pensions d'invalidité	90 jours	90	134
Pensions de survivants	60 jours	60	96
Comité d'examen			
Préparation de l'exposé du cas	40 jours	51	130
Attestation de l'exposé du cas[2] Audition	150 jours	178	160
Comité d'évaluation			
Préparation de l'exposé du cas	90 jours	110	123
Attestation de l'exposé du cas[2] Audition	150 jours	178	160

1 La diminution de la période de traitement depuis 1981-1982 est directement liée à la décision du Conseil du Trésor d'attribuer, pour 1982-1983, 32 années-personnes supplémentaires, et à l'amélioration des méthodes d'exécution.

2 Le processus d'attestation comporte l'envoi, par la poste, d'un exposé du cas au requérant et l'attente de sa réponse attestant que la documentation est complète. La durée de ce processus échappe au contrôle de la Commission. Elle est évaluée à 57 jours.

3 Les prévisions initiales concernant la préparation des exposés de cas des comités d'évaluation et des comités d'examen étaient exprimées en jours ouvrables. Elles ont été corrigées de façon à se lire en jours civils pour des fins d'uniformité.

Le plus souvent, la Commission a accompli sa tâche dans des délais moindres qu'elle ne s'était fixée pour 1982-1983. Dans le cas des nouvelles demandes de pension d'invalidité, par exemple, la Commission a dépassé de 53.6 % son objectif (134 jours au lieu des 289 prévus). La seule activité où la Commission n'a pas respecté les délais prévus est la préparation des exposés de cas pour les comités d'évaluation; en effet, il lui a fallu 123 jours (172 jours civils) pour préparer les exposés, au lieu des 30 jours ouvrables (45 jours civils) visés. Cet écart est attribuable au nombre proportionnellement plus élevé d'anciens combattants qui ont pris leur retraite cette année-là. A cause de cela et aussi de la mauvaise conjoncture économique, la Commission a reçu un nombre record de demandes de changement d'évaluation des personnes admissibles qui tentaient de surmonter leurs difficultés financières.

B. Conseil de révision des pensions

Objectif

Veiller à ce que tous les anciens combattants et les personnes à leur charge jouissent de tous les avantages prévus par la Loi sur les pensions.

État récapitulatif des ressources

Le fonctionnement du Conseil de révision des pensions exige 0.2 % des dépenses totales et 6 % du nombre total d'années-personnes du Programme des pensions pour 1984-1985.

Tableau 15: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévues 1983-1984		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Dépenses de fonctionnement						
Personnel	850	22	1,122	28	(272)	(6)
Autres	148		141		7	
	998	22	1,263	28	(265)	(6)

Rendement financier antérieur

Tableau 16: Rendement financier de 1982-1983 (en milliers de dollars)

	1982-1983		
	Budget des dépenses principal	Réelles	Différence
Dépenses de fonctionnement	1,086	918	(168)

La difference résulte du fait que des postes sont demeurés vacants à cause d'un roulement du personnel inattendu.

Description

Le Conseil de révision des pensions ne fait pas partie de la Commission canadienne des pensions et il rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants. Le Conseil est le tribunal de dernière instance en matière de détermination du droit à une pension et (ou) à des prestations aux termes de la Loi sur les pensions ainsi qu'en matière de fixation du montant de la pension et de l'interprétation des dispositions de la Loi sur les pensions.

Les préparatifs du Conseil en vue de la tenue des auditions sont informels. Il n'y a pas de partie adverse aux auditions et le Conseil n'est pas habilité à entendre des preuves orales. Il jouit cependant d'une grande latitude pour ce qui est des preuves écrites. Les auditions se tiennent dans les deux langues officielles.

Données sur le rendement et justification des ressources

Le nombre de demandes à entendre par le Conseil de révision des pensions dépend, en grande partie, du nombre de décisions rendues par les comités d'examen et les comités d'évaluation de la Commission canadienne des pensions. L'expérience a prouvé qu'un pourcentage élevé d'anciens combattants insatisfaits de la décision rendue par la Commission choisissent d'interjeter appel devant le Conseil. Le Conseil doit recevoir tous les appels, entendre les demandes et rendre une décision. Le tableau 14 donne le nombre d'auditions inscrites et prévues jusqu'en 1984-1985, en supposant que la tendance actuelle se maintiendra.

Tableau 17: Appels inscrits en vue d'une audition

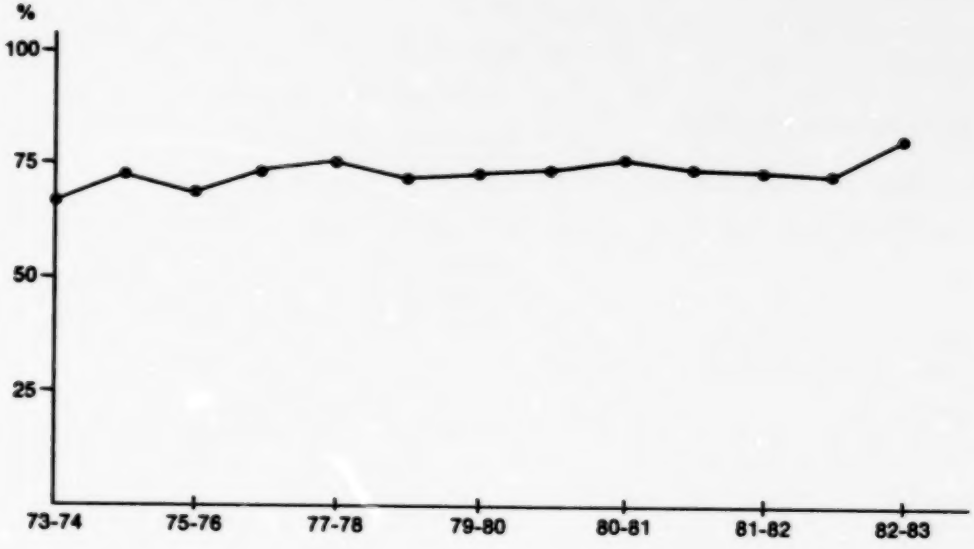
	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
Appels en attente d'audition au début de l'année	795	945	1,222
Appels reçus durant la période	1,300	1,350	1,251
Auditions tenues	1,362	1,500	1,528
Appels non réglés à la fin de l'année	733	795	945

A l'heure actuelle, le Conseil entend les cas dès qu'ils sont déclarés prêts à être entendus.

En ce moment, le délai moyen depuis l'inscription de l'appel au Conseil jusqu'à l'audition et à la promulgation de la décision est de moins de 12 mois. Le facteur le plus important du délai de traitement est le temps dont l'ancien combattant ou son représentant a besoin pour préparer la cause, y compris les nouveaux éléments de preuve.

Puisqu'il fait fonction de tribunal de dernière instance pour les anciens combattants et certains civils qui veulent obtenir une pension à l'égard d'une invalidité liée au service, le Conseil de révision des pensions doit s'assurer de rendre des décisions uniquement après que les formalités requises ont été suivies tout au long du processus d'étude de la demande. Il doit aussi s'assurer que sa décision finale accorde un traitement équitable en vertu de la Loi sur les pensions. Le tableau 18 donne le pourcentage des décisions par lesquelles le Conseil a confirmé les décisions rendues par les comités d'examen et les comités d'évaluation de la Commission.

Tableau 18: Décisions du Conseil de révision des pensions confirmant les décisions de la Commission



Section III
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article

1. Dépenses par article

Tableau 19: Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
Personnel			
Traitements et salaires	**12,116**	12,431	11,243
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**1,570**	1,706	1,663
Biens et services			
Transports et communications	**2,353**	1,779	1,432
Services professionnels et spéciaux	**1,503**	1,387	1,235
Location	**228**	248	93
Autres dépenses de fonctionnement	**422**	343	135
Total des dépenses de fonctionnement	**18,192**	17,894	15,801
Capital	**68**	62	172
Subventions et contributions	**716,407**	667,936	599,775
Total des dépenses	**734,667**	685,892	615,748

2. Dépenses en personnel

Tableau 20: Années-personnes autorisées et provision pour le traitement

	Années-personnes autorisées			Échelle de traitement actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1984-1985
	1984-1985	1983-1984	1982-1983		
Direction					
Haute direction	32	32	31	47,960-93,040	55,144
Scientifique et professionnelle					
Médecine	46	46	45	40,054-85,140	64,561
Administration et service extérieur					
Service administratif	22	25	20	13,250-55,226	32,356
Organisation et méthodes	4	3	3	13,520-55,220	35,547
Administration du programme	10	64	65	13,250-55,226	32,093
Programmes de bien-être sociales	17	2	1	14,160-55,220	24,818
Soutien administratif					
Commis	174	131	143	12,316-30,231	21,358
Traitement mécanique des donnés	2	-	-	12,716-35,362	17,282
Secrétariat	79	93	98	12,034-30,425	18,155
Autre	3	5	-	12,062-62,880	33,798

La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et reclassifications, divisé par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la repartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Subventions et contributions

Le tableau 21 résume toutes les dépenses au chapitre des subventions et des contributions du Programme.

Tableau 21: Subventions et contributions (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
Subventions			
Pensions d'invalidité et de décès			
Décret sur le paiement d'indemnités dans le cas d'accidents d'aviation	**421,000**	416,000	339,748
Première Guerre mondiale	**83,659,000**	89,401,000	86,964,429
Seconde Guerre mondiale	**591,885,000**	539,047,000	479,809,224
Civils, Seconde Guerre mondiale	**2,018,000**	1,993,000	1,469,639
Défense - Service en temps de paix	**27,586,000**	23,428,000	21,288,293
Contingent spécial (Corée)	**9,518,000**	12,334,000	8,931,218
Indemnités spéciales (Terre-Neuve)	**20,000**	17,000	16,544
Allocations d'inhumation	**1,070,000**	1,070,000	805,117
Récompenses pour bravoure - Seconde Guerre mondiale et contingent spécial	**80,000**	80,000	73,926
Total des subventions	**716,257,000**	667,786,000	599,698,138
Contributions			
Indemnisation pour perte de gains	**150,000**	150,000	76,743
Total des subventions et contribution	**716,407,000**	667,936,000	599,774,881

B. Analyse des coûts

Tableau 22: Coût net du Programme pour 1984-1985 (en milliers de dollars)

	Dépenses de fonctionnement 1984-1985	Ajouter autres coûts	**Coût total**	Total 1983-1984
Programme des pensions	734,667	3,191	**737,858**	688,915

Les autres coûts de $3,191,000 sont constitués comme suit:

	(en milliers de dollars)
• les locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	1,398
• d'autres services fournis gratuitement par d'autres ministères	1,793

Programme du Bureau de services juridiques des pensions
Plan de dépenses

1984-1985

Table des matières

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses 5-4

Extraits des Comptes publics de 1982-1983 5-4

Section I
Aperçu du Programme

A. Points saillants
   1. Plans pour l'année budgétaire 5-5
   2. Rendement récent 5-5
B. État financier récapitulatif
   1. Besoins financiers 5-6
   2. Rétrospective du rendement financier 5-6
C. Données de base
   1. Introduction 5-7
   2. Mandat statutaire 5-7
   3. Objectif du Programme 5-7
   4. Plan d'exécution du Programme 5-7
   5. Fonctionnement 5-8
D. Perspective de planification
   1. Contexte 5-10
   2. Initiatives 5-10
   3. Efficacité du Programme 5-11
   4. Données sur le rendement et justification des ressources 5-12

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article
   1. Dépenses par article 5-16
   2. Dépenses en personnel 5-17
B. Analyse des coûts 5-18

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses

Autorisation d'affectation de crédits

Le ministre des Affaires des anciens combattants demande l'autorisation de dépenser $4,584,000 pour le fonctionnement du Programme du Bureau de services juridiques des pensions durant l'exercice financier de 1984-1985, dont $499,000 en avantages sociaux des employés qui seront payés en vertu de l'autorisation statutaire existante.

Besoins financiers par autorisation

	PRÉVISIONS 1984-1985 $	1983-1984 $	Différence $
Budgétaire			
Crédit 30 - Bureau de services juridiques des pensions - Dépenses du Programme.	**4,085,000**	4,168,000	(83,000)
Statutaire - Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**499,000**	517,000	(18,000)
Total du Programme	**4,584,000**	4,685,000	(101,000)

Extraits des Comptes publics de 1982-1983

Utilisation des crédits en 1982-1983

	Budget des dépenses principal	Total des crédits	Utilisation réelle
Dépenses budgétaires votées			
Crédit 30 - Bureau de services juridiques des pensions - Dépenses du Programme	3,677,000	3,745,000	3,509,000
Dépenses budgétaires statutaires			
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés.	464,000	513,000	513,000
	4,141,000	4,258,000	4,022,000

Section I
Aperçu du Programme

A. Points saillants

1. Plans pour l'année budgétaire

Au cours de 1984-1985, le Bureau compte pouvoir s'acquitter des tâches suivantes:

- Représenter 8,055 requérants qui présenteront des demandes de pension et des appels à la Commission canadienne des pensions et qui interjetteront appel au Conseil de révision des pensions; (voir page 5-10).

- Respecter, tout au long de l'exercice financier 1984-1985, les délais d'exécution moyens fixés pour la préparation et la présentation des demandes de pension et des appels, et les recherches faites à ces fins. (voir page 5-11).

2. Rendement récent

En 1982-1983, le Bureau a représenté 8,860 requérants de pension et présenté 12,911 nouvelles demandes et appels en leur nom.

B. État financier récapitulatif

1. Besoins financiers

Les besoins de ressources réels et prévus du Bureau de services juridiques des pensions figurent au tableau 1.

Tableau 1: État financier récapitulatif (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévu 1983-1984	Différence	Détails à la page
Conseil et représentation juridiques	**4,584**	4,685	(101)	5-16
Années-personnes autorisées	**114**	117	(3)	

La différence de $101,000 dans les ressources demandées pour 1984-1985, par rapport aux prévisions de 1983-1984, est attribuable aux principaux facteurs ci-dessous:

	(en milliers de dollars)
• réductions consécutives à la compression du personnel, des traitements, des avantages sociaux des employés, et des achats;	(163)
• augmentation des coûts de fonctionnement en raison des besoins accrus de formation;	58
• augmentation des coûts de fonctionnement et des achats, en raison de l'inflation;	10

2. Rétrospective du rendement financier

Tableau 2: Rétrospective du rendement financier (en milliers de dollars)

	1982-1983		
	Budget des dépenses principal	Réelles	**Différence**
Conseils et représentation juridiques	4,141	4,022	**(119)**
Années-personnes autorisées	119	114	**(5)**

Explication des différences: La diminution des dépenses d'argent et d'années-personnes est attribuable aux postes restés vacants par suite des roulements de personnel inattendus.

C. Données de base

1. Introduction

Le présent Programme fournit un service d'aide juridique complet et autonome aux personnes désirant établir leur droit à pension en vertu de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes. Ce service est assuré par des avocats-conseils professionnels et un personnel de soutien dans 18 villes au Canada. Les rapports entre le Bureau et un requérant sont ceux qui existent entre un avocat et son client. Les services du Bureau sont gratuits, mais un requérant peut retenir, à ses frais, les services d'un avocat exerçant en clientèle privée, ou encore être représenté par un agent d'une association d'anciens combattants reconnue. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide des anciens combattants.

2. Mandat statutaire

Le mandat statutaire à l'égard du Programme figure dans la partie II de la Loi sur les pensions. La Loi stipule les fonctions de façon précise: conseiller les requérants en ce qui touche l'application de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes; aider les requérants à préparer et à présenter leurs demandes; et prendre les dispositions nécessaires afin que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions lors d'auditions tenues en vertu de la Loi.

3. Objectif du Programme

Fournir un service d'aide juridique professionnel et autonome aux personnes désirant établir leur droit à pension en vertu de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes.

4. Plan d'exécution du Programme

Aux termes de la Loi sur les pensions, le Bureau ne fait pas partie du ministère des Affaires des anciens combattants, mais rend des comptes directement au ministre des Affaires des anciens combattants.

Le Bureau de services juridiques des pensions est dirigé par un chef avocat-conseil des pensions nommé par le gouverneur en conseil. Le Bureau se divise en deux domaines de responsabilité:

- le sous-chef avocat-conseil des pensions dirige le secteur d'exécution, qui est chargé de dépouiller, de préparer et de présenter les demandes aux divers organismes de décision dans le cadre du Programme des pensions. Ce secteur comprend 17 avocats-conseils de district des pensions et leur personnel de

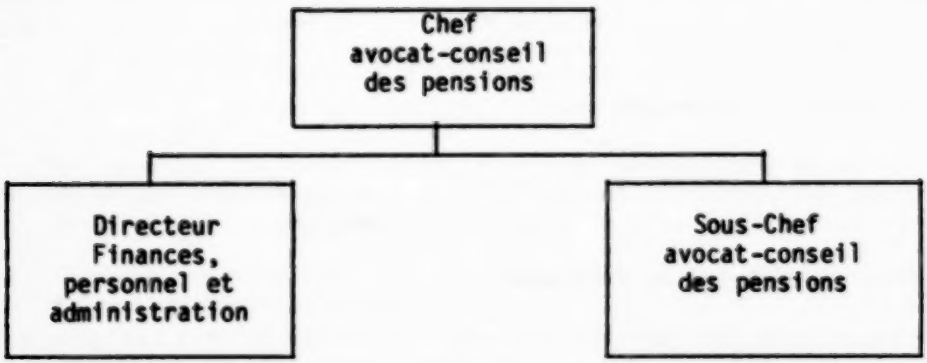
soutien, ainsi que les avocats-conseils régionaux et leur personnel de soutien à l'Administration centrale, qui présentent des appels au Conseil de révision des pensions;

- le directeur des Finances, du personnel et de l'administration et son personnel fournissent le soutien administratif nécessaire à toutes les sections du Bureau.

Les services du Bureau sont dispensés par un effectif décentralisé. Il existe 18 bureaux de district, répartis dans les grands centres du Canada, dans lesquels travaillent 17 avocats-conseils de district des pensions (Regina et Saskatoon ont un avocat-conseil de district des pensions à leur service, mais deux bureaux). De plus, les avocats-conseils se rendent à d'autres endroits dans leurs districts et interviewent les requérants dans leur foyer lorsqu'il y a lieu.

L'organigramme du Programme, ainsi que les années-personnes et les ressources, figurent au tableau 3.

Tableau 3: Fonctionnement du Programme - Organigramme et ressources pour 1984-1985 (en milliers de dollars)



				Budget des dépenses principal 1984-1985
A-P	4	2	108	114
$	123,000	87,000	4,374,000	4,584,000

5. Fonctionnement

A titre de représentant des requérants qui désirent établir leur droit à pension en vertu de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes, le Bureau doit traiter avec trois paliers de décision:

Demandes à la Commission canadienne des pensions: Il s'agit ici de l'étape initiale de la procédure applicable aux pensions. Pour aider toute personne qui veut obtenir des prestations en vertu de la Loi sur les pensions, le Bureau réunit des preuves et prépare une demande écrite. La demande est ensuite jugée par la Commission canadienne des pensions, puis le requérant est informé de la décision, qu'elle soit favorable ou non.

Appels devant les comités d'examen ou les comités d'évaluation: Le requérant dont la demande a été refusée par la Commission peut demander à être entendu par un comité d'examen et solliciter, à cette fin, l'aide du Bureau de services juridiques des pensions. Trois membres de la Commission tiennent alors une audition officielle, au cours de laquelle ils entendent les déclarations du requérant et des témoins et le plaidoyer de l'avocat-conseil. Le pensionné qui n'est pas satisfait du montant octroyé peut demander à être entendu par un comité d'évaluation. Ce comité se compose de deux membres de la Commission qui sont entièrement habilités à confirmer ou à modifier le montant accordé.

Appels devant le Conseil de révision des pensions: Le requérant qui n'est pas satisfait de la décision rendue par le comité d'examen ou le comité d'évaluation peut interjeter appel devant le Conseil de révision des pensions. Le Conseil entend le plaidoyer à l'appui de la demande de modification de la décision rendue par le comité d'examen ou le comité d'évaluation. La décision du Conseil est irrévocable pour tout ce qui a trait à la Loi sur les pensions. Un représentant peut se présenter devant le Conseil en vue de défendre l'appel. Un avocat-conseil des pensions préparera, sur demande, la cause du requérant et la présentera devant le Conseil.

D. Perspective de planification

1. Contexte

La baisse générale du nombre d'anciens combattants influe directement sur la charge de travail liée à la prestation de services de conseil et de représentation, par le secteur d'exécution. Or, malgré cette baisse, la charge de travail augmente sensiblement à cause de la conjoncture économique actuelle, de l'aggravation des invalidités latentes occasionnées par le vieillissement, et du fait que la plupart des anciens combattants atteindront bientôt l'âge de la retraite. Le tableau 4 montre la charge de travail réelle et prévue, en termes de clients servis.

Tableau 4: Charge de travail prévue du Bureau de services juridiques des pensions

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
Clients ayant présenté une demande à la Commission canadienne des pensions	4,175	4,580	4,341
Clients ayant interjeté appel devant un comité d'examen ou un comité d'évaluation	2,800	3,600	3,599
Clients ayant interjeté appel devant le Conseil de révision des pensions	1,080	940	920
Nombre total de clients	8,055	9,120	8,860

2. Initiatives

Au cours de 1984-1985, le Bureau ne prévoit prendre aucune nouvelle initiative exigeant de nombreuses ressources.

3. Efficacité du Programme

Pour que le Programme soit efficace, le Bureau doit préparer et présenter chaque cas de façon professionnelle et faire en sorte que l'appel ou la demande soit prêt(e) à être présenté(e) dans le plus bref délai possible, pour ne pas faire attendre le client.

Le tableau 5 montre le taux global de réussite, tandis que le tableau 6 indique le délai de traitement des demandes et des appels.

Bien qu'il soit obligé d'accepter toutes les demandes d'aide, le Bureau a habituellement obtenu une décision favorable dans 25-30 % des cas.

Tableau 5: Taux global de réussite

	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983	Réelles 1981-1982	Réelles 1980-1981
Taux global de réussite	33.0%	31.7 %	28.7 %	27.3 %

Tableau 6: Délai de traitement (en mois)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983	Réelles 1981-1982
Demandes de pension présentées à la Commission canadienne des pensions	4.5	4.5	5.8	9.0
Appels devant les comités d'examen et les comités d'évaluation	1.5	1.5	1.5	1.7
Appels présentés par l'Administration centrale devant le	9.0	9.0	12.7	18.2

La forte réduction des délais de traitement est attribuable à la modification des formalités d'exécution qui a été opérée suite à l'enquête McCracken.

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Le Bureau emploie depuis longtemps des méthodes de mesure du rendement en vue de déterminer les ressources dont il a besoin pour faire face aux fluctuations prévues de la charge de travail. Les ressources pour l'année budgétaire ont été calculées d'après les coefficients de pondération courants qui se rattachent aux évaluations les plus récentes pour l'année de référence (1979-1980).

En 1979, le Bureau a entrepris une étude de ses activités en vue de déterminer les délais de traitement moyens de tout le personnel exécutant, aux fins d'évaluation de l'efficacité et de calcul des besoins futurs de ressources. Le Bureau a relevé cinq domaines où il serait possible de faire une évaluation continue du travail, c'est-à-dire: les demandes à la Commission canadienne des pensions, les appels devant les comités d'examen et les comités d'évaluation de la Commission, les appels devant le Conseil de révision des pensions (établis par les bureaux de district), les auditions devant le Conseil de révision des pensions (personnel de l'Administration centrale seulement), et les services de conseil aux clients où aucune demande ne peut être présentée. Le travail dans les trois premiers domaines est évalué en fonction du nombre de demandes présentées en vertu des articles de la Loi sur les pensions qui ont trait au droit à pension, plutôt qu'en fonction du nombre de clients. Une méthode de pondération est utilisée pour répartir le personnel dans ces cinq domaines d'exécution; seul le personnel de direction et d'administration à l'administration centrale est exclu. Le tableau 7 montre les résultats obtenus.

Tableau 7: Données sur le rendement

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévues 1983-1984		Réelles 1982-1983	
	Charge de travail	Extrant pondéré (A-P)	Charge de travail	Extrant pondéré (A-P)	Charge de travail	Extrant pondéré (A-P)
Demandes à la Commission canadienne des pensions	6,825	45.4	7,138	47.5	7,132	47.5
Appels devant un comité d'examen ou un comité d'évaluation	3,920	40.6	5,045	52.2	4,550	47.1
Nouveaux appels devant le Conseil de révision des pensions	1,515	4.7	1,315	4.1	1,229	3.8
Auditions devant le Conseil de révision des pensions	1,100	14.3	1,100	14.3	1,175	15.2
Services de conseil	1,310	3.8	1,345	3.9	2,734	7.8
Total de la charge de travail	14,670	108.8	15,943	122.0	16,820	121.4

La charge de travail totale réelle du Bureau en 1982-1983 (16,820) a dépassé les prévisions (14,494), à cause du plus grand nombre d'anciens combattants qui ont demandé des services d'appel ou de conseil. Cette plus forte demande est attribuable aux mesures que la Commission canadienne des pensions a prises pour diminuer l'arriéré des demandes de pension en attente de décision.

Le Bureau a pu mesurer l'efficacité relative de chacun de ses 18 bureaux de district par rapport aux moyennes nationales, et l'efficacité de l'ensemble de ses activités à partir des données pour l'année de référence 1979-1980.

Le tableau 8 montre les différences relatives globales de l'efficience depuis 1981-1982 jusqu'à 1984-1985.

Tableau 8: Différences relatives de l'efficience globale d'exécution (1979-1980 = 100 %)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983	Réelles 1981-1982
Charge de travail pondérée	117.8	122.0	121.4	112.7
Ressources utilisées ou prévues dans le Budget*	115.0	120.0	113.9	115.5
Rapport intrant/extrant	1.024	1.017	1.066	.975
Indice d'efficience	113.0	112.3	117.7	107.6

*Comprend l'effectif de l'administration centrale.

Le tableau 9 montre l'efficacité prévue en 1982-1983 par rapport à l'efficacité réelle.

Tableau 9: Efficience d'exécution en 1982-1983

	Réelles	Prévues	Différence
Charge de travail pondérée	121.4	117.3	4.1
Ressources utilisées ou prévues dans le Budget*	113.9	121	(7.1)
Rapport intrant-extrant	1.066	.969	.097
Indice d'efficacité	117.7	106.9	10.8

* Comprend l'effectif de l'administration centrale.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article

1. Dépenses par article

Tableau 10: Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
Personnel			
Traitements et salaires	**3,847**	3,978	3,351
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**499**	517	513
Biens et services			
Transports et communications	**173**	139	127
Services professionnels et spéciaux	**45**	33	23
Autres dépenses de fonctionnement	**1**	1	
Total des coûts de fonctionnement	**4,565**	4,668	4,014
Capital	**19**	17	8
Total des dépenses	**4,584**	4,685	4,022

2. Dépenses en personnel

Tableau 11: Années-personnes autorisées et provision pour le traitement

	Années-personnes autorisées			Échelle de traitement actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1984-1985
	1984-1985	1983-1984	1982-1983		
Direction					
Haute direction	1	1	1	47,960-93,040	65,011
Scientifique et professionnelle					
Droit	42	43	40	19,546-85,140	48,227
Administration et service extérieur					
Service administratif	4	2	2	13,250-55,226	33,667
Administration du programme	18	18	23	13,250-55,226	27,624
Soutien administratif					
Commis	4	6	5	12,316-30,231	19,657
Secrétariat	45	50	48	12,034-30,425	17,828

La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et reclassifications, divisé par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la repartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

B. Analyse des coûts

Tableau 12: Coût net du Programme pour 1984-1985 (en milliers de dollars)

	Dépenses de fonctionnement 1984-1985	Ajouter autres coûts	Coût total	Coût total 1983-1984
Bureau de services juridiques des pensions	4,584	507	**5,091**	5,153

Les autres coûts de $507,000 comprennent:

	(en milliers de dollars)
• les locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	395
• les autres services fournis gratuitement par d'autres ministères	112